
In deze bundel kan u de voor openbaarmaking vatbare dossierstukken bij de volgende mededelingen vinden:

- * Rapportering WoninGent.
- * Rapportering WoninGent.
- * Rapportering WoninGent.
- * Rapportering WoninGent.

* Rapportering WoninGent.

Openbare bijlage(n)

- 20200902 imjpvorstelling aan themacommissie (002).pdf

Investeringsmeerjarenplan 2020-2030



Investeringsmeerjarenplan IMJP 2020-2030 WoninGent

Themacommissie “rapportering WoninGent”

3/9/2020



Algemene inleiding

Door voorzitter WoninGent

Uitgangspunt – kern sociale missie Woningent

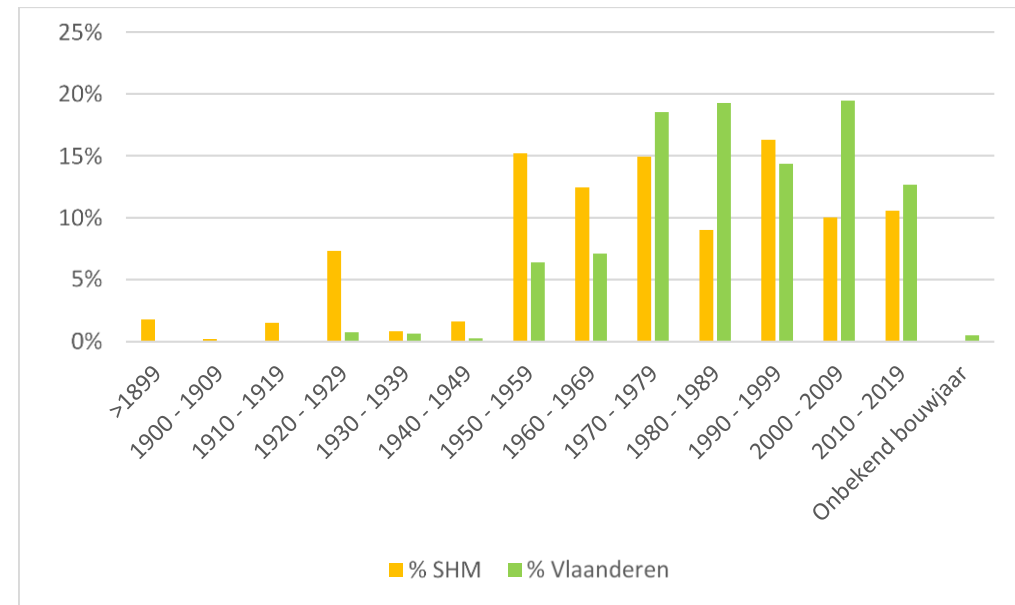
- › Degelijke en goed onderhouden sociale huurwoningen aanbieden aan de zwakste groepen in de samenleving
- › Het aantal sociale huurwoningen laten stijgen
 - › Om de groei van het aantal woningen in de stad te volgen
 - › Om de wachtlijsten voor sociale woningen te laten dalen

Context opmaak investeringsmeerjarenplanning

- › Start nieuw bestuur op 1 april 2019
- › Annus Horribilis 2019-2020
 - Schimmelwoningen Sint-Bernadettewijk (oktober 2018)
 - Grootschalige controle Milenka (april 2019)
 - Problematiek Jupiter en Saturnus (september 2019)
 - Veroordeling eerste aanleg (7 januari 2020)
- › Tweesporenbeleid als antwoord
 - Directe aanpak acute problemen via uitbreiding bestaande en nieuwe extra programma's en acties inzake veiligheid en onderhoud
 - Duurzaam in orde brengen woonpatrimonium Woningent via een nieuwe investeringsmeerjarenplanning

Startpositie: een sterk verouderd patrimonium

- › Screening 2018: 40% is in slechte staat en moet dringend worden aangepakt
- › Traditie van vervangingsbouwprojecten:
 - › Malpertuuswijk (2000-2015)
 - › Rabotwijk (2009-2023)
 - › Nieuw Gent (2016-2030)
- › Sinds fusie (2011) 10% of 920 woningen gerenoveerd/vervangen.



Grafiek: leeftijd patrimonium Woningent vs. gemiddelde leeftijd sociale woningen in Vlaanderen
Bron: Visitatierapport Woningent 2018

Spoor 1: Nieuwe programma's en acties inzake veiligheid en onderhoud

- › Screening 2018 (tool woningkenmerken VMSW)
- › Nieuwe procedurele afspraken met Dienst Toezicht Woningen SG ifv snelle en adequate aanpak
- › Een (vernieuwde) kwaliteitsnorm voor bestaande sociale woningen (Eind 2019: 2231 WE)
- › In orde brengen van de gemeenschappelijke delen van hoogbouw en maandelijks opvolgen
- › Opvoeren van de brandveiligheid hoogbouw: o.a. installatie brandalarmcentrales, brandwerende inkomdeuren voor appartementen
- › Een plan tegen CO: CO-melders en versnelde uitfasering open toestellen
- › Aanpak resterende loden leidingen
- › Sensibilisering bewoners (o.a. onveilige gasdarmen)

Spoor 2: Nieuw investeringsmeerjarenplanning

- › Versnelling vervanging 6 hoogbouwblokken Nieuw Gent
- › Tegen 1 april 2020 een nieuwe meerjarenplanning voor investeringen en onderhoud van het woningpatrimonium van Woningent op basis van inventaris (RvB 1 juli 2019)
- › Vervangingsbouw voor slechtste woningblokken > stijgende energienormen 2050
- › Verdere ontwikkeling heeft geleid tot vernieuwde methodiek om tot een investeringsmeerjarenplanning 2020-2030 te komen.
- › Aanvulling met vraag uit bestuursakkoord tot bijkomende sociale woningen
 - › vervanging weggevallen woningen
 - › + aangroei sociale woningen ifv groei stad

IMJP: Uitzonderlijke methodiek

- › Antwoord op noodtoestand 40% verouderd woonpatrimonium
- › Binnen 10 jaar afbouw woningen in slechte conditiestaat (5 of 6)
- › Antwoord op groei van de stad en deels verminderen wachtlijsten
- › Uitzonderlijke versnelling overstijgt normale reguliere werking
- › Weinig marges – strikt verloop is nodig
- › Opvolging via uitwerking in jaaractieplannen
- › Aparte sociale omkadering te voorzien



Opbouw meerjarenplan

Meerjarenplan 2014-2019

1. Lessons learned uit vorig plan

Beslissing RvB november 2014

- › geplande projecten 240 WE/jaar aanpakken, realisatie **160 WE/jaar** (1/3 verlies)
- › éxtra om compensatie verlies patrimonium te corrigeren **96 WE/jaar**
- › groeipad extra **60 WE/jaar**

› **Realisatie**

- › 108 WE/ jaar vs 160 WE/jaar (160 = 240 min 1/3^{de} verlies)
- › 46 WE/ jaar vs 156 WE/jaar (156 = 96 + 60)

› **Evolutie van de staat van het patrimonium**

- › Beperkte conditiemeting van 2013: 1/3 in zeer slechte staat.
- › Woningkenmerken meting in 2019: 40 % in slechte staat*

* Woningkenmerken hanteert een strengere en meer gedetailleerde beoordeling dan de meting van 2013

Meerjarenplan 2014-2019

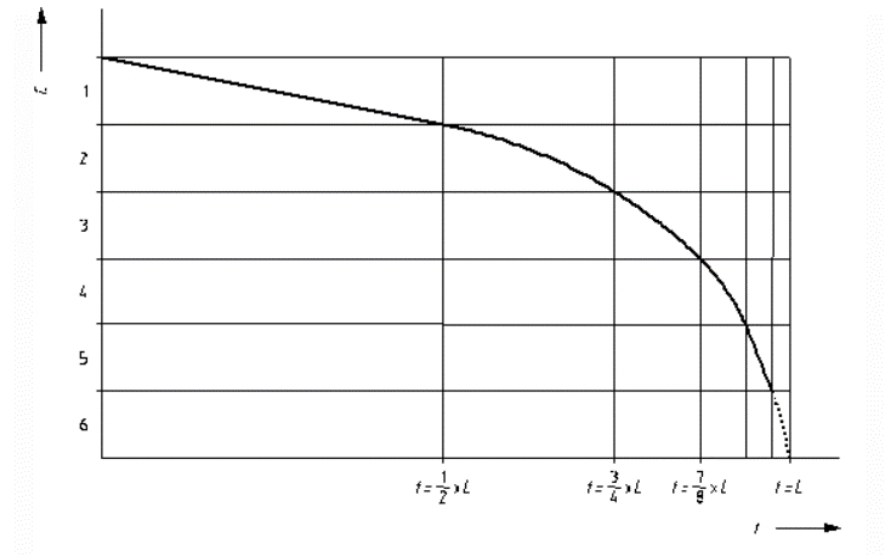
1. Lessons learned uit het vorig plan

- › **Aanlooptijd** nodig => periode tot 2024
- › **Doorlooptijden** bouwprojecten langer naargelang complexiteit en grootschaligheid
- › De **initiële doelstelling** was ontoereikend.
 - › Aan het renovatietempo van afgelopen jaren blijft patrimonium even slecht
 - › Een versnelling dringt zich op
- › Als nieuwbouw gebruikt wordt om volgende project te herhuisvesten, verhoogt dit de risico's omdat vertraging wordt opgestapeld. **Beloftes inzake herhuisvesting** naar gespecificeerde gebouwen maken we beter niet, want dit vertraagt de aanpak van de volgende gebouwen (cfr. Rabot)
- › Waar vroeger 1/3de verlies aan wooneenheden was bij renovatie, zoekt stedenbouw nu mee naar mogelijkheden om eenzelfde aantal woningen te behouden. Door wijzigingen in typologieën, nieuwe normen, etc is dit niet altijd mogelijk en gaan we meer **naar een verlies van 10% wooneenheden** voor en na grondige renovatie

Meerjarenplan 2020-2030

2. Aannames

- › Bij **natuurlijke uitstroom** wordt **geen vervanging** meer toegelaten indien dit noodzakelijk is om het plan te realiseren.
- › We houden geen rekening met leeftijd, maar wel met de **werkelijke** staat van het gebouw om te bepalen of een renovatie moet gebeuren en in welk jaartal.
- › Voor het **verval van de gebouwen** tijdens dit meerjarenplan wordt de regressiecurve van de NEN 2767 toegepast.



Meerjarenplan 2020-2030

3. Doelstellingen

- › Er zijn op **elk moment voldoende woningen** voor de **zittende huurders**.
- › We dringen **stelselmatig** woningen met conditiestaat **5 of 6** terug
 - › Woningen die nu reeds 5 of 6 zijn
 - › Woningen die in 2020-2030 in conditiestaat 5 of 6 zullen komen worden ook meegenomen
- › We streven naar een **aangroei** van (goede) woningen.

Meerjarenplan 2020-2030

4. Methodiek - algemeen

- › Basis = Woningkenmerken
- › Slechtste gebouwen worden eerst aangepakt
- › Tussenstap 2030 in functie van duurzaamheidstraject 2050
- › Slechte deelscores worden nog via deelrenovatie aangepakt
- › Woningen die niet meer geschikt en/of renoveerbaar zijn voor sociale verhuring, worden verkocht en door woningen in nieuwe projecten vervangen

Meerjarenplan 2020-2030

4. Methodiek - verhuisbewegingen

- › Appartementen die lager scoren dan 30%:
 - › ingreep omvangrijk
 - › werken met bewoning moeilijk
 - Renovatie met verhuis
 - Renovatie met gedeeltelijke bewoning 50% = doorschuifstelsel
- › Appartementen die beter dan 30% scoren
 - › Afwegen of ingrepen mogelijk zijn met bewoning
- › Grondgebonden woningen: verhuis beperkt indien mogelijk:
 - containers met sanitaire blokken of keukens,
 - systematische aanpak met gedeeltelijke bewoning van 50% (doorschuifstelsel),
 - energetische aanpak van de buitenschil,
 - ...

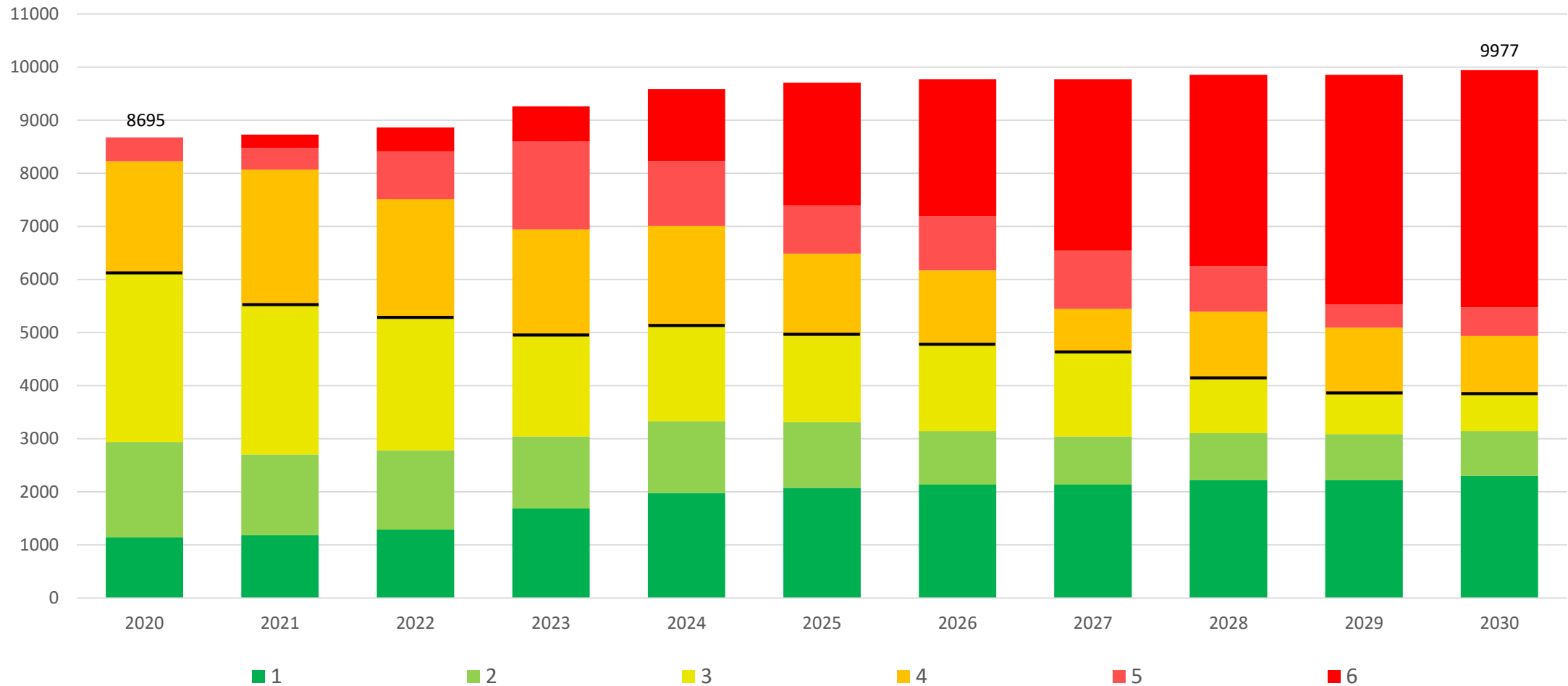
Meerjarenplan 2020-2030

4. Methodiek – Samenvatting

Scorecard gebouw	1	1,5	2	2,5	3	3,5	4	4,5	5	5,5	6
Omzetting naar %	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%
Omschrijving	<i>Score 1 - Zeer goed</i> <i>nieuwbouw</i>		<i>Score 2 - Goed</i> <i>vergelijkbaar met nieuwbouw, wel veroudering, geen onderhoudsschade of onderhoudsbehoefte</i>		<i>Score 3 - Redelijk</i> <i>geen nieuwbouw, beperkte onderhoudsschade of onderhoudsbehoefte</i>		<i>Score 4 - Matig</i> <i>duidelijke onderhoudsschade en onderhoudsbehoefte</i>		<i>Score 5 - Slecht</i> <i>grote onderhoudsschade en grote onderhoudsbehoefte</i>		<i>Score 6 - Zeer slecht</i> <i>grote onderhoudsschade echter door zeer slechte staat kan geen onderhoud meer gepleegd worden: vervangen is noodzakelijk</i>
Timing V&G	binnen 5 jaar						binnen 5 jaar				
Timing investeringsonderhoud	na ca 15 jaar		na eerste twee legislaturen				binnen eerste twee legislaturen				
Type ingreep	<ul style="list-style-type: none"> - Onderhoudsplanning (NEN 2767) - Herstellingsonderhoud - Provisies investeringsonderhoud voorzien 		<ul style="list-style-type: none"> - Herstellingsonderhoud - Provisies investeringsonderhoud voorzien - Deelingrepen 				<ul style="list-style-type: none"> - Herstellingsonderhoud - Deelrenovaties - Sloop gevolgd door nieuwbouw - Transformatie 				
Verhuisbeweging	Geen						<ul style="list-style-type: none"> - Ingreep resulteert in herhuisvesting - Ingreep kan met gedeeltelijke bewoning - Ingreep kan met bewoning 				

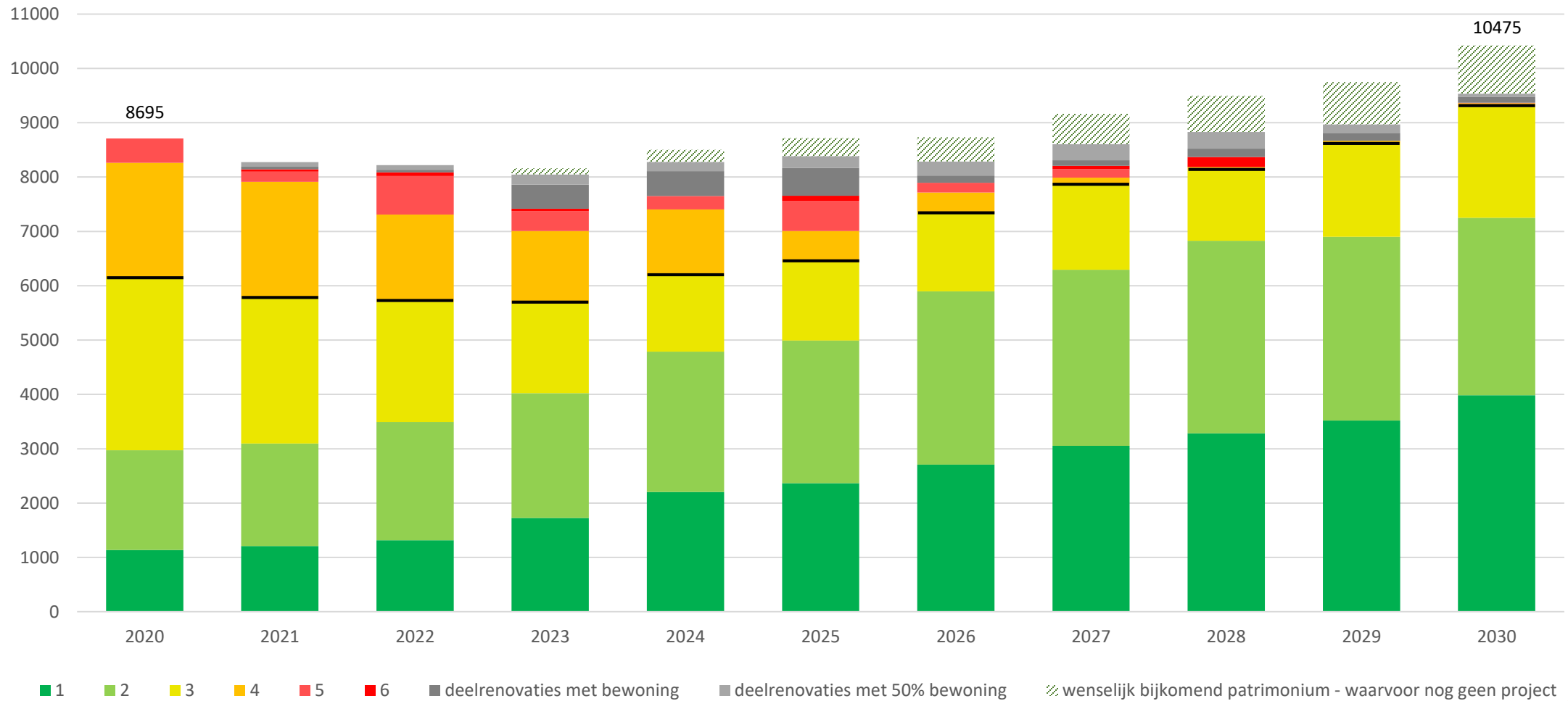
Meerjarenplan 2020-2030

5. Verval patrimonium door de jaren - bij ongewijzigd beleid



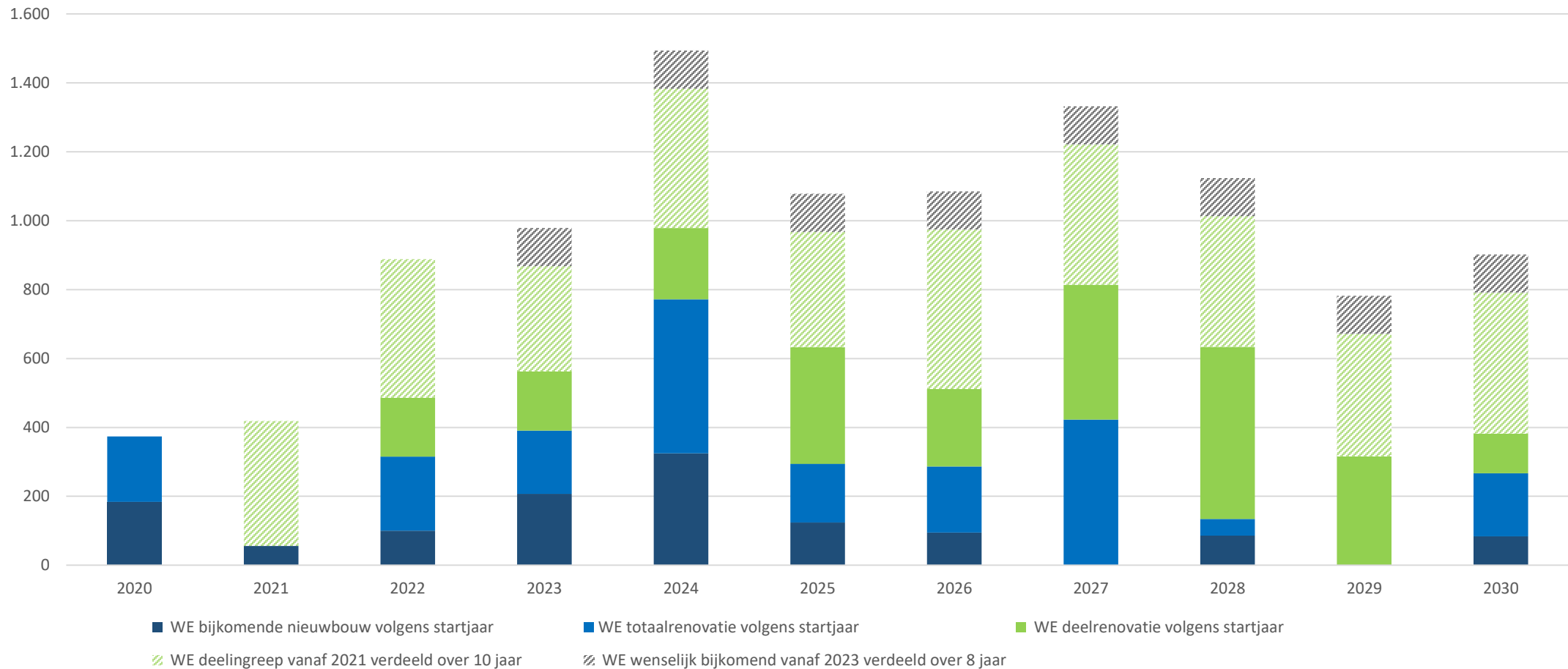
Meerjarenplan 2020-2030

5. Evolutie patrimonium door de jaren - streefdoel IMJP



Meerjarenplan 2020-2030

5. Resultaat : aantal WE met werken - streefdoel IMJP



Meerjarenplan 2020-203

5. Resultaat : aannname nodige herhuisvestingsbuffer

- › **1 jaar leegstand** vóór start der werken om bewoners te verhuizen
- › **2 jaar uitvoering** met uitzonderingen voor complexe projecten
- › 151 WE in mindering de komende 5 jaren
- › **Capaciteit herhuisvesting**
 - › Start: buffer bruikbare leegstand (min. score 1,2 of 3) = 365 WE éénmalig in startjaar
 - › Huidige leegstand in aan te pakken gebouwen wordt niet meer opnieuw verhuurd
 - › Bijkomende nieuwbouw en totaalrenovaties zijn beschikbaar in het jaartal van verwachte oplevering (gem. 126WE/jaar)

Meerjarenplan 2020-2030

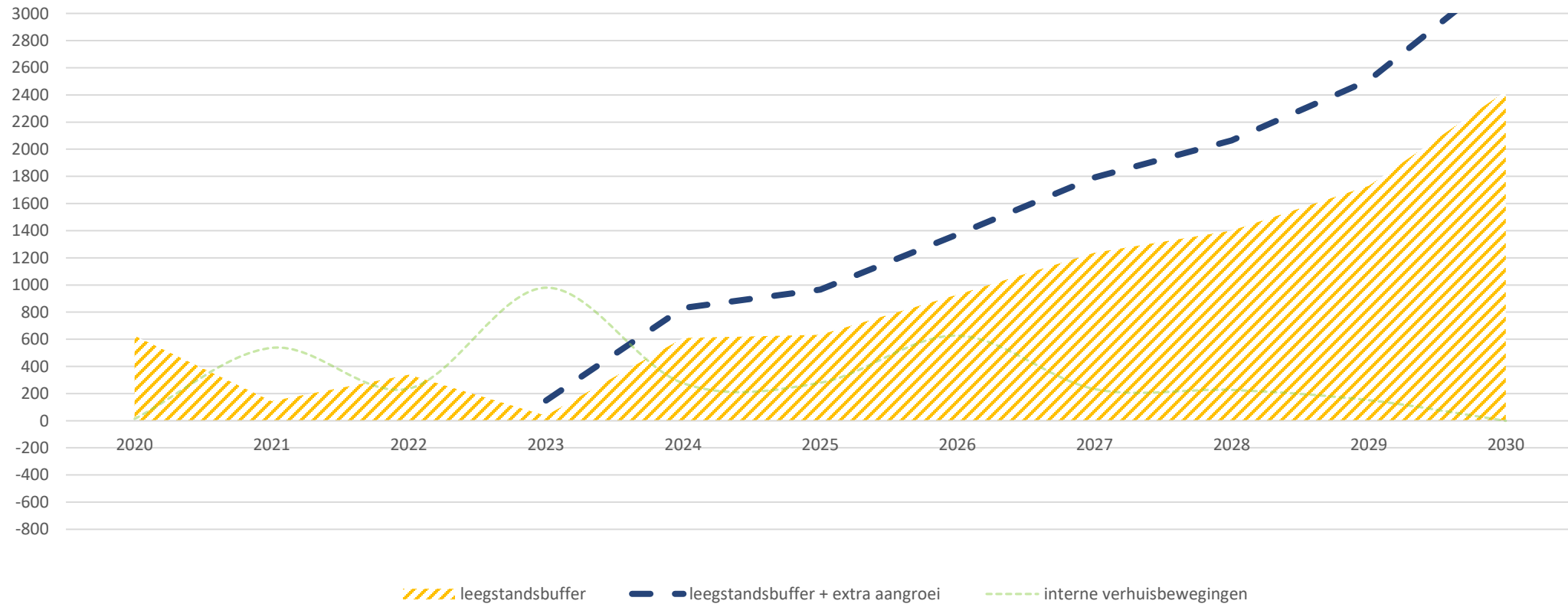
5. Berekening wenselijk streefdoel aangroei

	Aantal op 10 jaar
Reeds geplande bijkomende nieuwbouw	1260
Verlies door ingeschatte vermindering patrimonium	-151
Verlies bij vervangingsbouw	-220
Extra om procentueel aantal soc. woningen te behouden ifv een groeiende stad	-500
Extra noodzakelijk sociale woningen voor groei aandeel van 1% per legislatuur	-1280
Nog noodzakelijk voor het doel maar nog geen project	-891*

* aangezien nog geen project worden deze op de blauwe stippellijn weergegeven aan 111/jaar vanaf 2023

Meerjarenplan 2020-2030

5. Resultaat: nodige herhuisvestingsbuffer

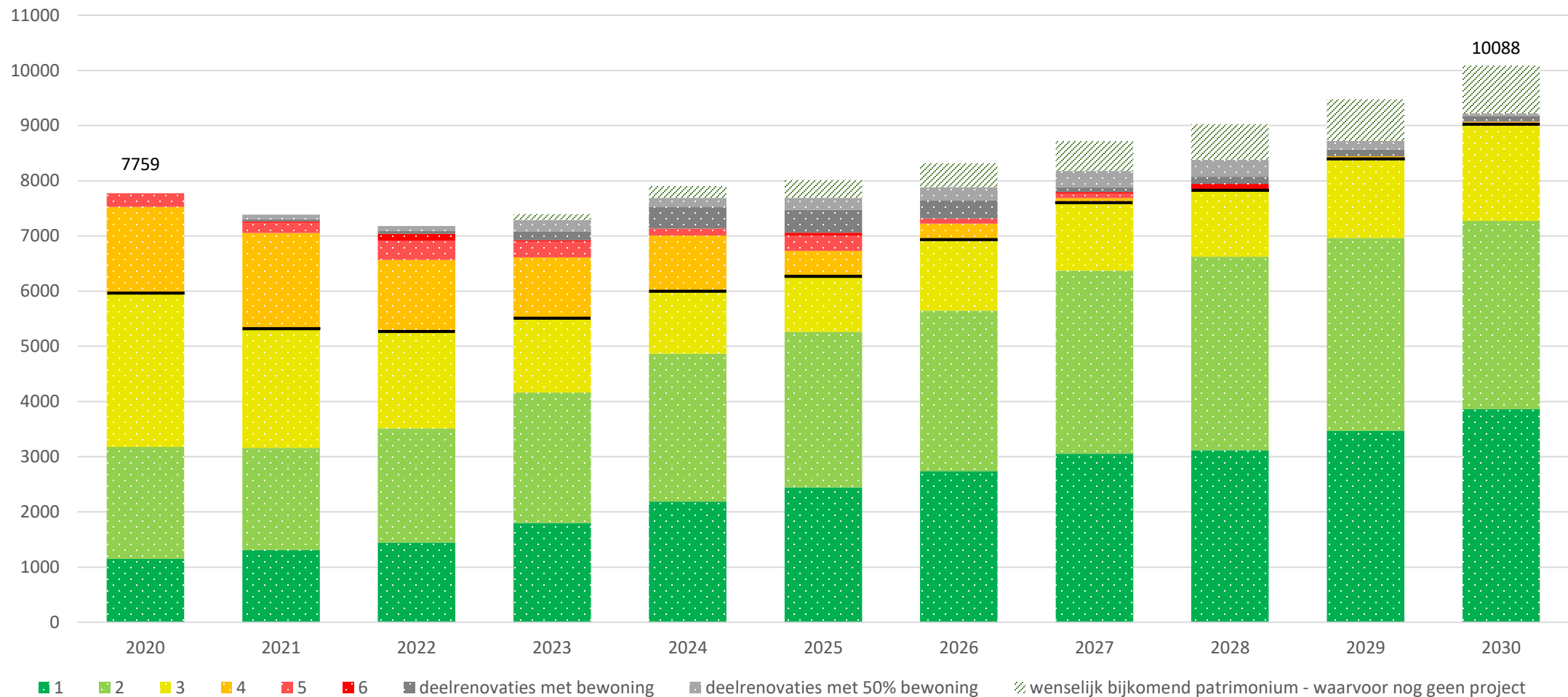


› Toevoeging:

- › In 2021 en 2022 worden 25 (van de 60) WE/maand van de natuurlijke uitstroom gereserveerd voor herhuisvesting dr IMJP

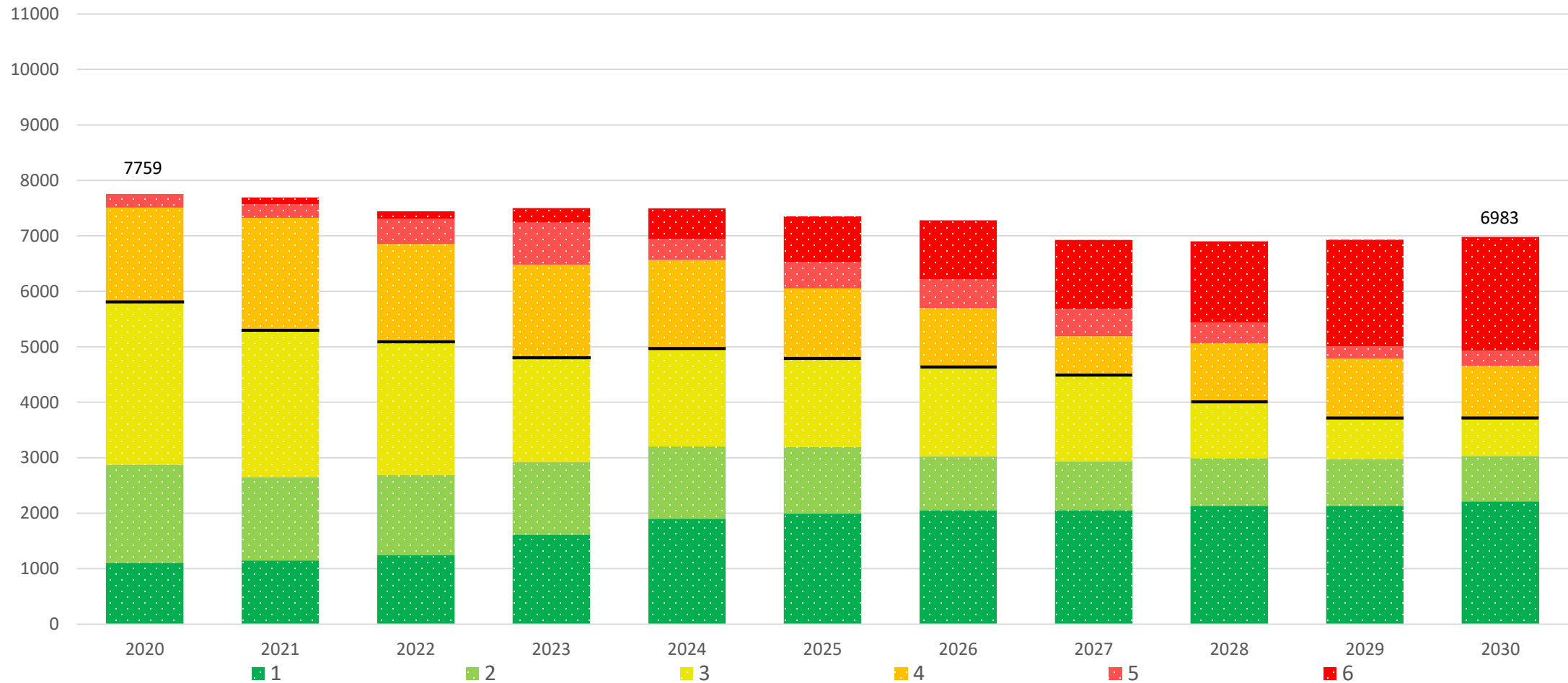
Theoretisch aantal verhuurde woningen

Berekening in scenario 'streefdoel'



Theoretisch aantal verhuurde woningen

Berekening in scenario 'ongewijzigd beleid'





Financieel plan

Financieel plan

Op basis van tool VMSW

- › Analyses i.s.m. VMSW / begeleidingscommissie
- › Financiële planningstool VMSW → tijdshorizon 10 jaar
- › GSC is cruciale financiële factor
- › GSC werkt sterk genormeerd in alle opzichten
 - › Berekend op gemiddelden – niet altijd toepasbaar op WiG:
 - › grootstedelijke context
 - › 83% appartementen
 - › verouderd patrimonium
 - › lagere inkomensgroepen

Financieel plan

Gewestelijke sociale correctie (GSC)

- › sluitstuk financieringssysteem FS3
- › voor SHM met structurele tekorten
- › past het verschil bij van tekort tussen **genormeerde** uitgaven en **theoretische** inkomsten. Voorbeelden:
 - › veronderstelt dat alle woningen verhuurd zijn en inkomsten genereren
 - › 1.5% leegstand tussen verhuringen is toegelaten
 - › 1% huurachterstand is toegelaten
 - › Forfait totale werkingskosten à rato van aantal WE
 - › €1100/grondgebonden woning/jaar
 - › €1300/app/jaar

Financieel plan

variabelen

› Planning nieuwbouw

- › FS3 is gecreëerd om **groei** te stimuleren.
 - › afbetalen annuïteiten = progressief (laag startend met 2% jaarlijkse stijging)
 - › werkelijke onderhoudskosten lager tijdens de eerste periode na oplevering.
- › **aangroei** naar 11.000 woningen = financieel gunstig
 - › Noodzakelijke inkomsten voor financiële leefbaarheid IMJP
 - › Beperkter onderhoudskosten nieuwbouw
- › **Versnellen** aangroei
 - › 891 woningen ingepland (let op: bouwgrond nog niet in bezit)
 - › Sneller bouwen = sneller opbrengst

Financieel plan

variabelen

› **Verhogen inkomsten**

- › Versnellen van de heropbouw van een gesloopt gebouw
- › Versnellen van nieuwbouw op grond in bezit
- › Versnellen aangroei grond en woningen
- › Gericht sturen van de leegstand

› **Onderhoudskost (behoud) en personeel (stijging)**

- › Verkopen niet geschikt patrimonium
- › Zo dicht mogelijk bij GSC forfait werkingskosten

› **Deelgrepen later starten**

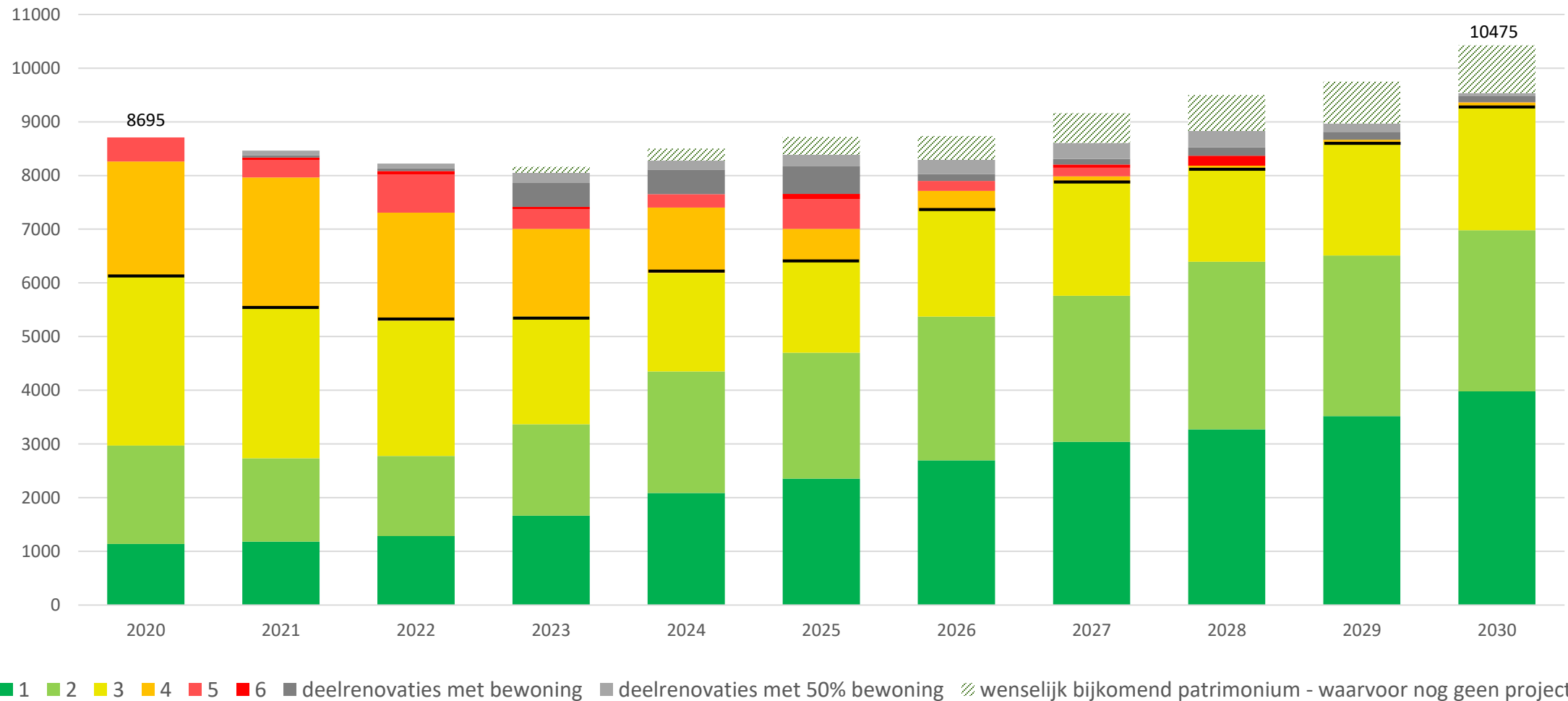


Resultaat

Definitieve tabellen

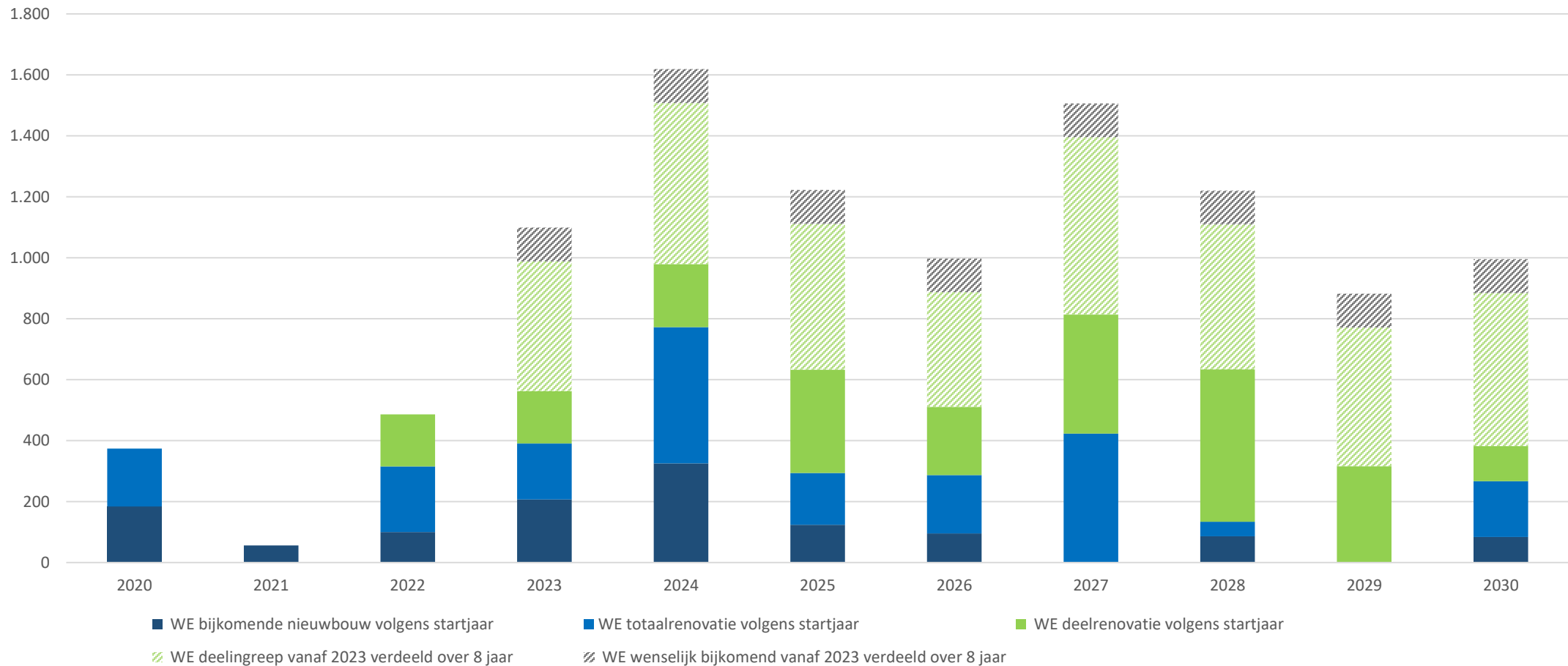
Meerjarenplan 2020-2030

Resultaat evolutie patrimonium door de jaren - streefdoel IMJP



Meerjarenplan 2020-2030

Resultaat aantal WE met werken - streefdoel IMJP



Financieel resultaat van het plan

Resultaat berekening in scenario 'streefdoel'

- › Jaarlijks negatieve vrije cashflow
- › De bestaande buffer liquide middelen kan het ingevoerde investeringsprogramma dragen tot het moment waarop Woningent GSC gerechtigd wordt (in 2028)
- › De ontvangen GSC vangt de negatieve cashflow niet volledig op
- › Bijkomende ingrepen zullen de komende jaren nodig zijn om de negatieve cashflow te beperken.
- › De financiële steun van de stad Gent is niet verrekend in dit resultaat (buffer kan tot 15 miljoen euro hoger eindigen).

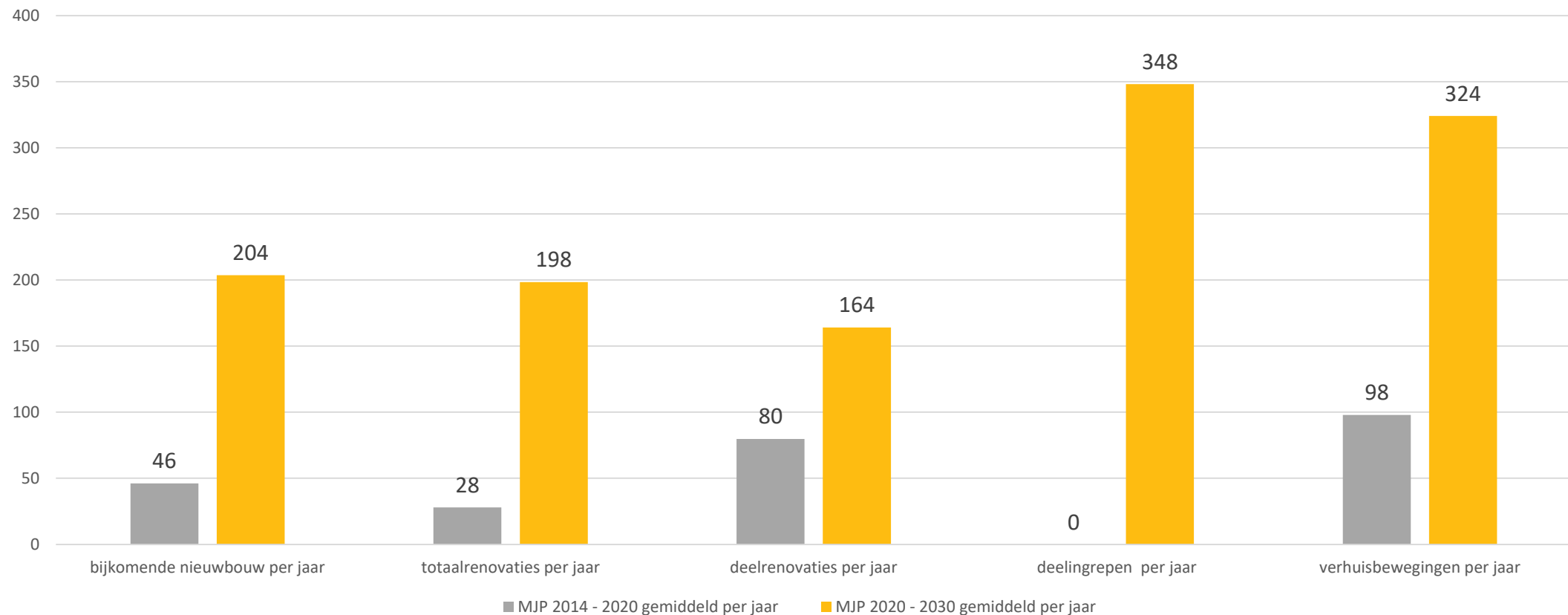
Financiële prognose incl. GSC - Totale Werking (VCF en ICF)										
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
0. Liquide middelen per 01/01/20XX	32.101.901	33.588.763	35.921.821	34.259.493	33.969.079	33.624.913	32.929.785	25.508.841	15.981.123	7.842.945
1. Vrije cashflow	- 61.211	- 944.549	- 4.392.823	- 3.272.387	- 3.409.295	- 4.755.783	- 6.507.886	- 8.311.457	- 6.934.664	-2.365.196
E. betaalde GSC	0	0	0	0	0	0	0	0	2.547.480	7.903.947
2. Investeringscashflow	1.548.073	3.277.607	2.730.495	2.981.973	3.065.129	4.060.655	- 913.058	- 1.216.261	- 1.203.514	-1.200.000
3. Liquide middelen per 31/12/20XX	33.588.763	35.921.821	34.259.493	33.969.079	33.624.913	32.929.785	25.508.841	15.981.123	7.842.945	4.277.749



Samenvattend besluit

Meerjarenplan 2020-2030

Inspanning op jaarbasis: IMJP 2014 (2014-2019) * vs IMJP 2020 (2020-2030)**



(*) exclusief de koopwoningen

(**) inclusief wenselijk bijkomend patrimonium 111/jaar

Conclusie – uitdaging hanteerbaar maken

- › Enorme uitdaging
 - › Op punt zetten verouderd patrimonium
 - › Antwoord op groei van de stad
 - › Antwoord op maatschappelijke uitdagingen (lange wachtlijsten)
- › Investeringsmeerjarenprogramma = hanteerbaar maken van die combinatie van uitdagingen
- › Door dal om dan terug te kunnen groeien
 - › Dal van aantal verhuurde woningen in 2022 – 7.000 woningen
 - › Vanaf 2022 bijkomende nieuwe projecten
 - › piek van 1.400 woningen in aanbouw/renovatie in 2024
- › Hanteerbare groei vanaf 2023 (stijging aandeel sociale woningen met 1% per legislatuur)
 - › Tegen 2030: 10.475 woningen

Conclusie – verwachtingen naar Stad Gent

- › Algemene steun voor dit omvangrijk project > prioriteit bij **dossierbehandeling** > nu te lang
- › Taskforce om **bijkomende grondposities** te verwerven (voor 891 WE)
 - › Hanteren van voorkooprecht (16-tal voor gemiddeld 15 woningen – 240 WE)
 - › Verspreid over grondgebied: 40WE/ha voor eengezinswoningen; 80WE/ha voor grondgebonden woningen; 120WE/ha laagbouwappartementen; 160 WE/voor dense wijk. Als verdeling steeds 25% is over de 4 dichtheden = ca 8,5 ha voor 650WE → vaker in minder dens gebied dus eerder **10 ha**
- › Inzetten **Sogent** in kader van capaciteitsuitbreiding > bouwheerschap vooral ifv nieuwbouw/nieuwe projecten
- › Inzetten op **derden** om sociale woningen voor Woningent te bouwen
- › **Financiële steun** voor SHM enten op deze grootschalige operatie

Conclusie – werk is niet af

- › Verdere onderbouwing methodiek/financiering/onderlinge afstemming ifv jaaractieplannen
- › Communicatie naar stakeholders (COVID19 remt af)
- › Uitwerken sociaal begeleidingsplan
- › Communicatie naar huurders nav jaaractieplannen
- › Samenwerkingsmodellen naar buurtmiddenveld en hulpverlening
- › Differentiatie verhuismethodieken en –begeleiding:
 - 100% herhuisvesting
 - Doorschuifstelsel
 - Tijdelijk wonen via containerwoningen
 - Alternatief aanbod in de buurt

* Rapportering WoninGent.

Openbare bijlage(n)

- Jaarverslag WoninGent 2019.pdf

20 19

Jaarverslag
WoninGent



Resultaten 2019

1

Bouwen aan kwaliteitsvolle woningen 4



2

Samenwerken aan een aangenaam woonklimaat 27



3

Klantgericht werken 41



4

WoninGent in 2019 53



5

Jaarrekening 62



1

Bouwen aan kwaliteitsvolle woningen



Aanpak verouderd patrimonium

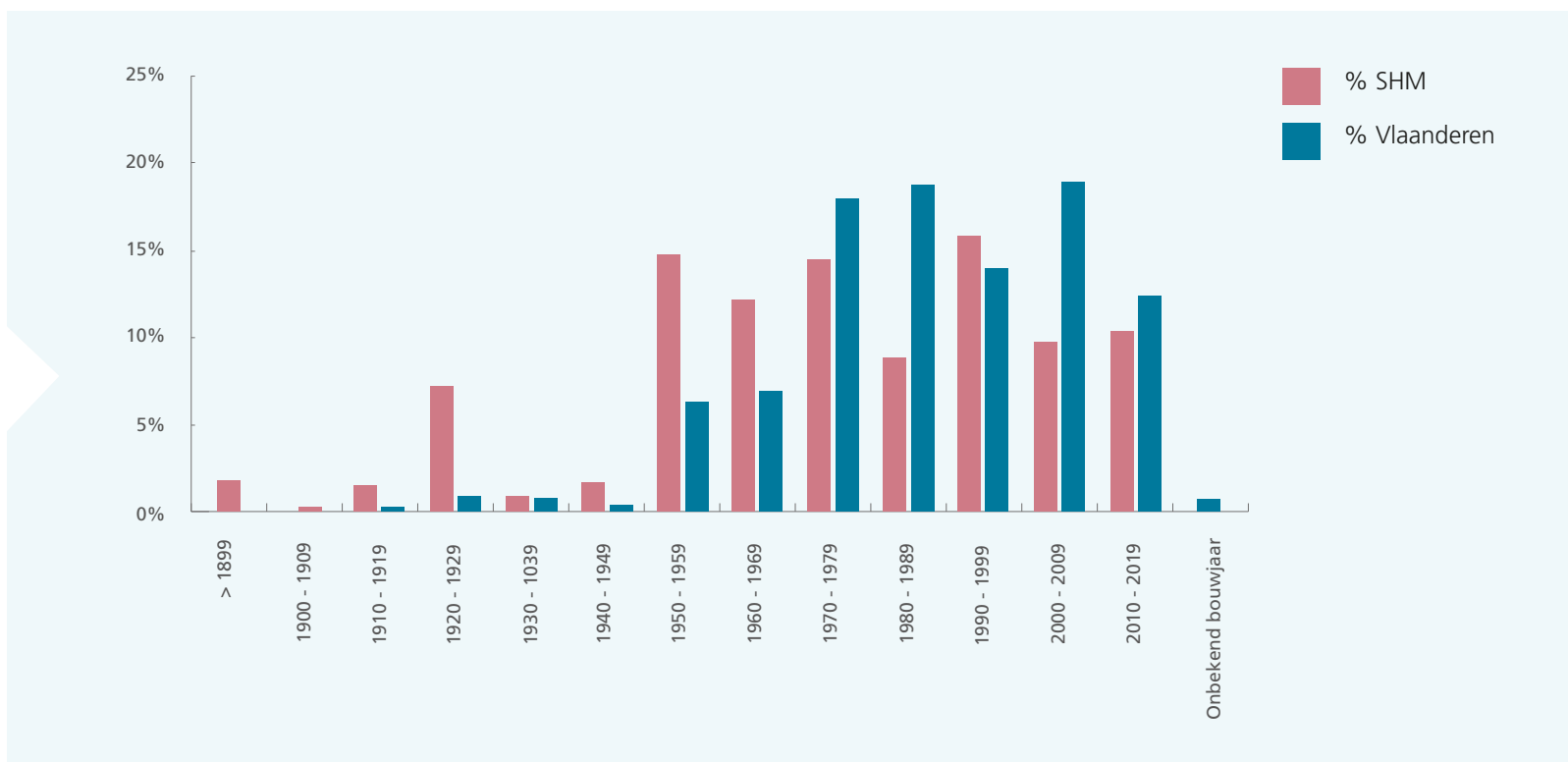
Lange geschiedenis draagt bij tot verouderd patrimonium

WoninGent is de **oudste sociale huisvestingsmaatschappij** in Vlaanderen. We kenden ons ontstaan in 1904, vijftien jaar voor de voorloper van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen het levenslicht zag. Deze lange geschiedenis reflecteert zich in de staat van ons patrimonium. WoninGent heeft meer dan andere sociale huisvestingsmaatschappijen een sterk verouderd woningbestand. De leeftijd van onze woningen varieert tussen de nul en meer dan 100 jaar.

In 2012-2013, kort na de fusie, deed WoninGent een eerste bouwtechnische screening van het volledige patrimonium. Dit was de start van een grootschalige renovatiebeweging. In 2018 herhaalden we deze screening maar nu op basis van de tool Woningkenmerken van de VMSW. De manier van meten verschilt van de meting in 2013. Bijvoorbeeld bepaalde aspecten die niet voor elk gebouw verplicht zijn volgens de Wooncode, worden wel in rekening genomen. Mede hierdoor was deze screening strenger en zijn de resultaten ervan anders dan in 2013.

Uit de nieuwe meting blijkt dat 40% van het patrimonium momenteel in slechte staat is en dringend moet worden gerenoveerd of vervangen. Dit betekent dat het verval van het patrimonium sneller gaat dan de vernieuwing ervan. Dit komt o.a. doordat meer gebouwencomplexen in de laatste fase van hun levenscyclus komen. Een grote groep woningen dateert immers uit dezelfde bouwperiode, waardoor ze nu op hetzelfde moment aan grondige renovatie of vervanging toe zijn. Er is dus een versnelling nodig in het tempo van renovatie en vervanging.

In 2019 hebben we verschillende trajecten opgestart om een antwoord te bieden op de dringende renovatienood van ons patrimonium. In die zin kan 2019 beschouwd worden als een overgangsjaar. Een jaar waarin we met de meetresultaten onder de arm en samen met een nieuw bestuur werkten aan een plan van aanpak en aan kortetermijnoplossingen voor pertinente problemen.



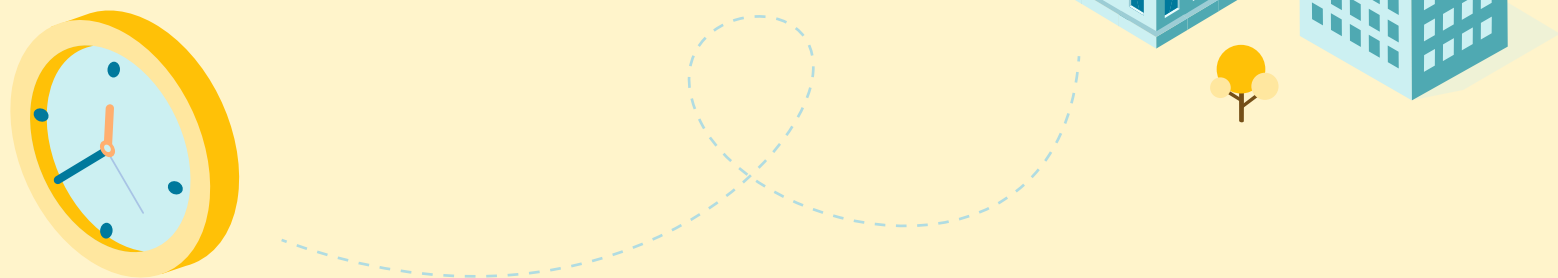
Grafiek: leeftijd patrimonium WoninGent vs. gemiddelde leeftijd sociale woningen in Vlaanderen

Bron: Visitatierapport WoninGent 2018

Naar een integrale meerjarenplanning

Als antwoord op de resultaten van de screening van ons patrimonium, startten we in 2019 met de opmaak van een integrale meerjarenplanning voor de periode **2020-2030**. We baseren ons hiervoor niet alleen op de nieuwe meetresultaten, maar ook op onze ondervindingen uit de meerjarenplanning van 2014-2019.

Deze integrale meerjarenplanning omvat zowel de **meerjaren-onderhoudsplanning**¹ als de planning van nieuwbouw, renovaties, vervangingsbouw en een beperkte verkoop van woningen. Het plan zal een duidelijke inschatting geven van de bouwtechnische ingrepen, de bijhorende verhuisbewegingen, de financiële impact en de nodige middelen die WoningGent zal moeten aanwenden om ons patrimonium terug op orde te zetten. Dit plan zal midden 2020 klaar zijn.



¹ De voorgangers van WoningGent streefden naar een evenwicht tussen verlieslatend nieuw patrimonium en oud patrimonium zonder leninglast. Uitgaven aan dit oud patrimonium werden beperkt en vaak uitgesteld om het verlies van nieuwbouwprojecten te compenseren. In de toekomst streeft WoningGent ernaar om minimum 1% van de bouwkost te investeren in het systematisch onderhoud van haar patrimonium wat neerkomt op ca. 12 miljoen euro per jaar. WoningGent zal hiervoor een beroep doen op FS3-leningen van de VMSW. Op die manier wil WoningGent haar patrimonium op een duurzame manier uitbaten.

Een snelle en adequate aanpak om ongeschiktheden te vermijden

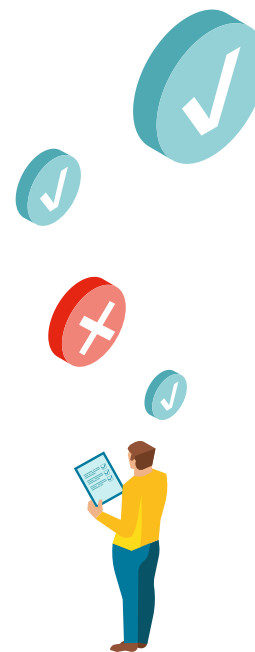
Door de verouderde staat van een deel van het patrimonium wordt WoninGent geconfronteerd met een aantal woningen die dreigen ongeschikt verklaard te worden. Het is essentieel dat we deze woningen snel en adequaat aanpakken.

We maakten procedurele afspraken met de Dienst Toezicht Wonen van de Stad Gent, zodat we nu de volle termijn van 90 dagen hoorrecht kunnen gebruiken om problemen op te lossen. Vroeger gingen immers kostbare weken voorbij, vooraleer een advies tot ongeschiktheid tot bij WoninGent kwam.

In 2019 stelden we ook een verbeterd intern proces op voor de aanpak van woningen die in een procedure ongeschiktheid terechtkomen of dreigen terecht te komen. Deze nieuwe procedure heeft z'n tentakels in de hele organisatie. Dit betekent dat verschillende diensten alert zijn voor langdurige of grote problemen en deze actief signaleren, waarna WoninGent ter plaatse een technisch verslag opmaakt, de nodige herstellingen uitvoert en indien nodig de bewoners herhuisvest.

Dit technisch verslag houdt niet alleen rekening met de huidige toestand van de woning, maar ook met de score van de woning of het gebouw volgens de Woningkenmerken en met veel voorkomende technische problemen in het gebouw of de woonwijk. Zo houden we de vinger aan de pols en kunnen we anticiperende maatregelen treffen in bepaalde gebouwen of wijken.

Door deze nieuwe aanpak zijn we erin geslaagd om nieuwe ongeschiktheden van bewoonde woningen te vermijden. Er zijn enkel een aantal ongeschiktheden bijgekomen van woningen die ontruimd werden en nu structureel leegstaan in afwachting van de renovatie of vernieuwing van het globale gebouw of de woonwijk. Dit gebeurt wanneer de kosten om de woning in orde te brengen te hoog oplopen in verhouding tot de potentiële termijn van verhuring tot aan deze globale aanpak.



Een vernieuwde kwaliteitsnorm voor bestaande sociale woningen

In 2015 voerde WoninGent een eigen kwaliteitsnorm in voor onze sociale woningen². Deze norm zorgt ervoor dat onze bestaande sociale woningen op een éénvormige manier worden opgeknapt. Het stelt ons ook in staat om op basis van duidelijke criteria de kosten van die opknapbeurten te beheersen. Komt er een sociale woning vrij en voldoet die nog niet aan de kwaliteitsnorm, dan frissen we die woning eerst grondig op voor we ze opnieuw te verhuren.

In het najaar van 2019 voerden we een optimalisatie door in deze kwaliteitsnorm. Uit de praktijk bleek dat sommige richtlijnen in de norm nog meer verfijnd konden worden. Daarnaast kreeg de bestaande norm op bepaalde vlakken een upgrade. Dit gaat bijvoorbeeld over het plaatsen van grotere keukens, extra stopcontacten en mechanische ventilatiesystemen in badkamers.

Gemiddeld moeten we **9.500 euro** investeren in een woning om die opnieuw verhuurbaar te maken (zonder ERP2020-aanpassingen). In 2019 pasten we 293 sociale woningen aan de kwaliteitsnorm aan.



² Deze norm is gebaseerd op de geldende wetgeving over de woonkwaliteit en veiligheid van sociale huurwoningen en op basis van de technische richtlijnen voor een kwaliteitsonderzoek zoals verspreid door Wonen Vlaanderen.

De kwaliteitsnorm is een belangrijk instrument in de leegstandsbestrijding. Alleen woningen die aan de norm voldoen, worden aan kandidaat-huurders aangeboden.

Eind 2019 bedroeg de leegstand 1.330 woningen³. Dit is een stijging ten opzichte van de voorbije jaren. Deze stijging is vooral te verklaren door de grote renovatie- en vervangingsbouwprojecten en de bijhorende verhuisbewegingen die aan de gang zijn. Niet alleen stijgt dan de structurele leegstand (woningen die leeg staan in afwachting van vervanging of totaalrenovatie), maar daarnaast maakt WoninGent ook gebruik van frictieleegstand (leegstand tussen twee verhuringen in) om een buffer voor herhuisvesting op te bouwen. Zowel structurele leegstand als frictieleegstand zijn bij een grootschalige vernieuwingsoperatie respectievelijk onvermijdelijk en broodnodig. Ook de komende jaren - met de komst van het nieuwe meerjarenplan - verwachten we dat de leegstand in stijgende lijn zal gaan.

³ Dit zijn de cijfers d.d. 31/12/2019. Dit betreft een momentopname, aangezien de leegstandscijfers sterk fluctueren.

⁴ Gebouwen in structurele leegstand waren o.a. Jubileumlaan, derde Rabottoren, Tine Hannick ...

⁵ **Toewijscomité (TC)** Het Toewijscomité van WoninGent beslist wekelijks over het toewijzen van een sociale woning aan een kandidaat-huurder en dit volgens de wettelijk bepaalde toewijsregels.

- › Het aantal woningen dat leegstond omwille van renovatie of vervangingsbouw (structurele leegstand) steeg van 232 woningen in 2017 naar 433 woningen in 2018 en 589 woningen in 2019⁴.
- › De niet-structurele leegstand bedroeg 741 woningen. Deze kan ingedeeld worden in volgende categorieën:
 - › 209 WE waren al gereserveerd voor een nieuwe huurder:
 - › Voor 47 WE hadden we een passende nieuwe huurder op het oog in het kader van een verplichte herhuisvesting of versnelde toewijs.
 - › 140 WE werden bewust vrijgehouden om de vele herhuisvestingen van zittende huurders in het kader van renovatieprojecten op te vangen.
 - › Voor 22 WE moest nog een nieuwe huurder worden gezocht. Hiervoor stelden we toewijslijsten op om voor te leggen aan het Toewijscomité⁵.
 - › 508 WE waren in behandeling bij gebouwenwerking om tussen twee verhuringen in aangepast te worden aan de kwaliteitsnorm.
 - › Een bijkomende 24 WE bevonden zich in onbeheerde nalatenschap.

Er dient rekening mee gehouden te worden dat deze cijfers een momentopname zijn en doorheen het jaar sterk fluctueren.

515

WE aan de norm aangepast

2015

710

WE aan de norm aangepast

2016

440

WE aan de norm aangepast

2017

273

WE aan de norm aangepast

2018

293

WE aan de norm aangepast

2019

Totaal:

2.231 WE

Aanpak onderhoud en (brand-) veiligheid van het patrimonium

De nieuwe screening van het gebouwenpatrimonium eind 2018, de opvolging van de aanklacht tegen WoninGent voor de verhuring van 17 ongeschikte woningen en van de grootschalige controleactie van de afdeling Toezicht van Wonen-Vlaanderen in april 2019 in het Milenka-gebouw in Nieuw Gent, gaven aanleiding tot een hele reeks **nieuwe programma's** op het vlak van onderhoud van het (verouderde) patrimonium.

Tussen april en eind juni 2019 werd alle energie gestoken in het in orde stellen van de gemeenschappelijke delen en alle appartementen in het Milenka-gebouw. Alle 135 woningen werden dan ook binnen de termijn van drie maanden conform verklaard.

Vanaf de tweede helft van 2019 ontwikkelden we **nieuwe programma's met de prioriteit op veiligheid en hoogbouw**:

- › het in orde brengen van gemeenschappelijke delen en het maandelijks controleren ervan.
- › de brandveiligheid van de hoogbouw in samenspraak met de brandweer.
- › de installatie van brandwerende toegangsdeuren tussen twee verhuringen in.
- › de plaatsing van CO-melders.
- › ...

Taskforce brandveiligheid in samenwerking met Brandweerzone Centrum

In 2017 werkte WoninGent een groot actieplan brandveiligheid uit. In samenwerking met de **Brandweerzone Centrum** en **Stad Gent** werd een taskforce 'brandveiligheid' opgericht. We startten met de opmaak van structurele risicoanalyses voor onze gebouwen, waarbij we in eerste instantie de focus legden op onze hoogbouw⁶.

Deze taskforce 'brandveiligheid' zetten we in 2018 verder. Via een overlegplatform werden de gebouwen van WoninGent systematisch geïntegreerd in de systemen van Brandweerzone Centrum. Dit heeft als grote voordeel dat de brandweer beschikt over alle nodige informatie over onze panden mocht er een brand uitbreken.

We maakten ook verder werk van de opmaak van structurele risicoanalyses voor onze gebouwen.

In 2018 liet WoninGent daarnaast een uitgebreide expertise van de gevelbekledingen uitvoeren. Deze studie had als doel om een overzicht te hebben over mogelijke ingrepen die de brandveiligheid en de stabiliteit van de gevels verbeteren in onze hoge en middelhoge gebouwen.

In 2019 intensifieerden we onze aandacht voor brandveiligheid in onze gebouwen nog verder. Dit leidde tot **een hernieuwde brandveiligheidsaanpak via de uitrol van doelgerichte programma's**.



Maandelijkse controle van de gemeenschappelijke delen

In 2019 startten we met maandelijkse controles van de gemeenschappelijke delen in onze hoogbouw. Zo zorgen we ervoor dat de gemeenschappelijke delen in orde zijn en blijven.

We worden immers regelmatig geconfronteerd met o.a. stopcontacten die uit de muur getrokken zijn, brandbestrijdingsmiddelen die vernield zijn of voorwerpen die in de gangen zijn geplaatst. Al deze zaken kunnen brand veroorzaken, de veiligheid van de bewoners in het gedrang brengen en tot ongeschiktheid leiden.

De samenwerking met de brandweer werd versterkt, waarbij we niet alleen een stappenplan uitrolden voor de residentie Milenka, maar daarnaast alle opgedane ervaring gebruikten om ook in de rest van ons patrimonium een verbeterde brandveiligheid te bewerkstelligen.



⁶ **Hoogbouw** = appartementsgebouwen met een hoogte van meer dan 25 meter.

Middelhoogbouw = appartementsgebouwen met een hoogte begrepen tussen 10 en 25 meter.

Start plaatsing adresseerbare brandmeldcentrales

In 2018 tekenden we in op het raamcontract van Stad Gent voor de brandalarmcentrales. In 2019 werkten we een planning uit voor de installatie van deze adresseerbare brandmeldcentrales in de woontorens waar nog geen brandcentrales aanwezig zijn. De volgorde van de plaatsing is mee bepaald door Brandweerzone Centrum.

Door de gevorderde leeftijd van het patrimonium zijn er immers verschillende woontorens waar bij de bouw ervan de plaatsing van een brandmeldcentrale nog geen vereiste was. Adresseerbare branddetectoren hebben als grote voordeel dat je meteen weet waar de brand zich bevindt en er zo snel op kan reageren. Ook de brandweer kan in geval van brand de brandcentrale bij aankomst aflezen en direct uitmaken waar het onheil plaatsvindt.

In 2019 werden de residenties Milenka en E. Vergeylen in Nieuw Gent voorzien van zo'n brandcentrale. Ook in 2020 zullen er volgens de afgesproken timing adresseerbare brandcentrales worden geplaatst.

Plaatsing brandwerende voordeuren in de appartementen

Daarnaast vervangen we ook stelselmatig de voordeuren van de appartementen door brandwerende deuren, te beginnen met de wijk Nieuw Gent en de woningen in de rest van het patrimonium die tussen twee verhuringen in worden opgeknapt.

Het plaatsen van brandwerende toegangsdeuren is een essentiële schakel in de brandveiligheid en het beperken van de veiligheidsrisico's. Als er brand uitbreekt als gevolg van een kortsluiting in een appartement, kan met een brandwerende deur de brandweer op tijd zijn om de brand in te perken tot de woning. In 2020 gaan we verder met het systematisch plaatsen van brandwerende inkomdeuren in de appartementen.

We doen dit alles in samenwerking met Brandweerzone Centrum. We stemmen onze aanpak en planning af met de brandweer, die opvolgt of de timing en de uitvoering volgens afspraak verlopen.



Sensibilisering bewoners

Niet alleen in de algemene delen, maar ook in de appartementen van de bewoners zelf is brandveiligheid een aandachtspunt. Zo werden we in het gebouw Milenka geconfronteerd met een groot aantal bewoners dat onveilige gasdarmen gebruikt. We zetten verder in op sensibilisering met gerichte acties in onze gebouwen. Daartoe ontwikkelden we in 2018 al specifiek communicatiemateriaal. Naast extra sensibilisering, onderzoeken we ook de mogelijkheid om een groepsaankoop voor correcte gasdarmen te organiseren, waarop bewoners kunnen intekenen. In 2020 moet dit plan verder vorm krijgen.

In 2019 creëerden we verder **meldingskaarten** brandveiligheid. Met deze kaarten volgen we het naleven van de veiligheidsregels in onze gebouwen op. Bewoners worden door middel van deze kaarten attent gemaakt op bepaalde zaken in de algemene delen die voor brandonveilige situaties zorgen zoals het plaatsen van meubels en fietsen, het verwijderen van noodsignalisatie... We zorgen ook voor de nodige nacontroles ter plaatse.

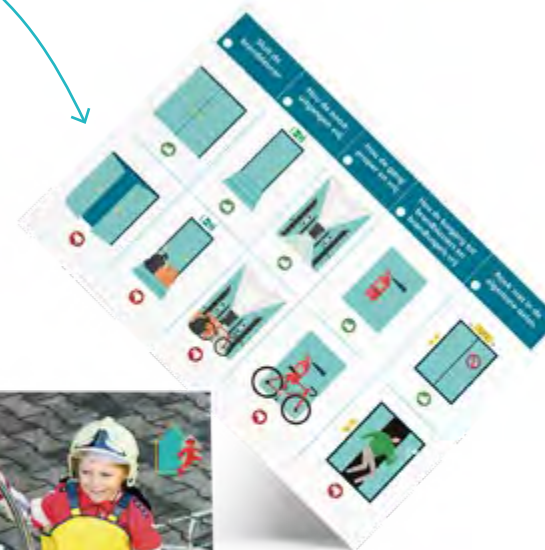
In 2020 willen we nog een stap verder gaan en plannen we om samen met Brandweerzone Centrum informatiesessies te organiseren voor onze bewoners, te beginnen met de hoogbouwtorens in Nieuw Gent.

Een plan tegen CO

Naast brandveiligheid, is ook CO een belangrijk aandachtspunt. We stelden een plan van aanpak op om open toestellen sneller uit te faseren. In afwachting plaatsen we in alle betrokken woningen CO-melders. Deze technische ingrepen gaan hand in hand met een informatiecampagne naar onze bewoners over het gevaar van CO.

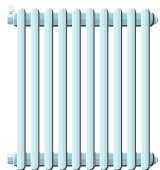
Aanpak resterende loden leidingen

Tot slot startten we in 2019 ook een traject op om de resterende loden leidingen in 27 appartementsgebouwen en 128 eengezinswoningen tegen eind 2020 aan te pakken.

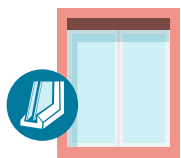


Energierenovaties ERP2020

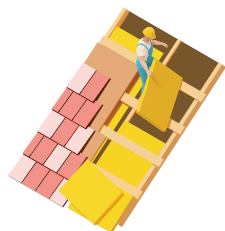
In 2019 deden we in verschillende woningen energiebesparende ingrepen met het oog op het behalen van de doelstellingen van het ERP2020⁷.



In 45 woningen plaatsten we centrale verwarming. We sloten ook contracten af voor de plaatsing van centrale verwarming in nog eens 93 woningen in 2020, vooral in de tuinvijken in Nieuw Gent.



In 41 woningen vervingen we de oude ramen door nieuwe exemplaren met dubbel glas.



We voorzagen 103 woningen van extra dakisolatie.

⁷ **ERP 2020** Energierenovatieprogramma 2020 van de Vlaamse overheid.
<https://www.vlaanderen.be/publicaties/actieplan-voor-het-energierenovatie-programma-2020-voor-het-vlaamse-woningbestand-monitoring-rapport>

Een drone voor inspecties van gebouwen

In 2019 startten we met het inzetten van een drone om onze gebouwen te inspecteren. We investeerden in de aankoop ervan en leidden eigen personeel op om het toestel veilig te besturen.

Deze moderne technologie laat toe om op een veilige en eenvoudige manier moeilijk bereikbare delen van onze gebouwen te inspecteren en fotograferen. Denk maar aan daken of gevels van hoge appartementsgebouwen. Door een drone in te zetten, krijgen we een duidelijke beeldvorming van de staat van deze bouwdelen en van de eventuele defecten en problemen. Zo kunnen we bijvoorbeeld door middel van de thermische camera waarover dit toestel beschikt, warmteverlies of lekken opsporen.

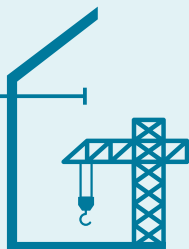
We zullen de drone ook gebruiken om onze nieuwe gebouwen zes maanden na de oplevering systematisch te controleren. Op die manier willen we in staat zijn om vroegtijdig problemen op te sporen die anders soms pas na de definitieve oplevering aan het licht komen.

Uiteraard respecteren we de privacy van onze bewoners wanneer we met de drone aan de slag gaan en worden zij hierover op voorhand geïnformeerd.



Renovaties en vervangingsbouw 2019

247



WE in uitvoering
ca. 36,2 miljoen euro

788



WE in voorbereiding
ca. 120 miljoen euro

Renovatie- en vervangingsbouwprojecten

Sinds de fusie in 2011 hebben we al zo'n 920 grondig gerenoveerde of vernieuwde sociale woningen opgeleverd. Maar de renovatienood blijft acuut en breidt zich verder uit. WoninGent werkte in 2019 dan ook hard aan een nieuwe gedetailleerde meerjarenplanning 2020-2030 voor de versnelde aanpak van het verouderende patrimonium. Deze meerjarenplanning zal midden 2020 klaar zijn (zie eerder)

In 2019 gingen we alvast verder met de kwaliteitsverbetering van ons patrimonium, zoals vastgelegd in de meerjarenplanning 2014-2019. Er waren vier renovatie- en vervangingsbouwprojecten in uitvoering, goed voor 247 gerenoveerde woningen in 2020:

- › **162 WE⁸ in vervangingsbouwprojecten:** Tweede fase vervanging Rabotsite (95 appartementen), Steenakker (60 appartementen) en vervanging New Orleansstraat 7-19 (7 huizen).
- › **85 WE in renovatieprojecten:** Tichelrei (85 appartementen).

Er gingen ook 84 verouderde appartementen aan het Winston Churchillplein onder de sloophamer om plaats te ruimen voor moderne sociale woningen. Daarnaast deden we voorbereidend onderzoek voor de renovatie of vervanging van 788 woningen. Het gaat onder meer over de projecten Winston Churchillplein (60 WE), Jubileumlaan 194-380 (95 WE), Jan Yoenssite (116 WE) en de eerste fase bouwprojecten in Nieuw Gent (90 WE).



⁸ WE wooneenheid

WoninGent als motor voor stadsvernieuwing

WoninGent heeft heel wat grote sociale woonwijken. Denk maar aan de hoogbouwtorens aan de Watersportbaan, de Rabotsite of Nieuw Gent. We zijn volop bezig met de modernisering van deze sociale woonwijken. Door de grootschaligheid van onze projecten zijn we vaak de motor van of een belangrijke partner in grote stadsvernieuwingprojecten. Naar aanleiding van zo'n project wordt de volledige visie op de wijk door de Stad herbekeken.

WoninGent knapt Rabotsite op

Op de Rabotsite slopen en vervangen we drie hoogbouwtorens met 572 sociale appartementen. In de plaats bouwen we acht nieuwe, lagere appartementsgebouwen met 366 appartementen. In de sokkels van twee gebouwen komen er gemeenschapsvoorzieningen met o.a. een wijkgezondheidscentrum, een dienstencentrum van Stad Gent en winkels. Ook de openbare ruimte rond de gebouwen wordt aangepakt.

De vervanging van de Rabottorens is onderdeel van het stadsvernieuwingproject Bruggen naar Rabot. Dit project moet de 19de-eeuwse wijk Rabot uit zijn isolement te halen en er een nieuwe dynamiek in blazen.



366



ca. 70 miljoen



ca. 2023



voor





Sloop



Sloop

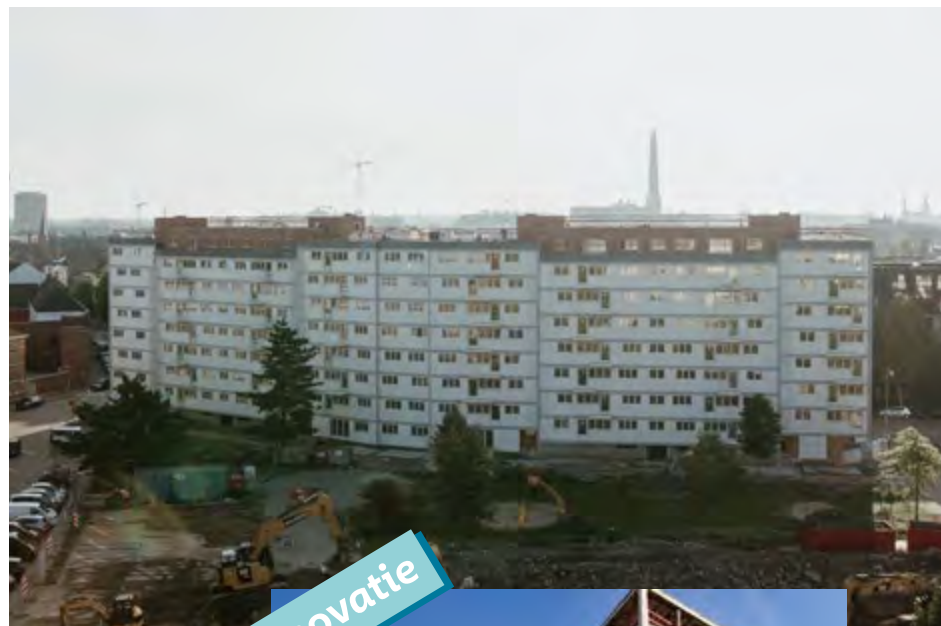


WoninGent pakt Groenebriel aan

In de jaren 1950 ontwierp architect Jules Trenteseau verschillende sociale appartementsgebouwen op de site Groenebriel. Deze gebouwen zijn geïnventariseerd onroerend erfgoed. We brengen de wijk naar de 21ste eeuw op het gebied van woonkwaliteit en energiezuinigheid. Daarbij zal het oorspronkelijke ontwerp van Trenteseau in ere worden gehouden.

Tichelrei:

De renovatie van het gebouw in de Tichelrei is een voorbeeld van een geslaagde evenwichtsoefening tussen architecturale waarde en hedendaagse woonnormen. We maakten er een modern gebouw van dat is aangepast aan de 21ste eeuw. Maar we herstelden het gebouw ook in z'n oude glorie. Want het gerenoveerde gebouw lijkt zoveel als mogelijk op het originele ontwerp van Jules Trenteseau. De nieuwe gevel houdt bijvoorbeeld rekening met het oorspronkelijke architecturale gevelbeeld. Zo krijgt het gebouw z'n originele kleur terug. WoninGent ontving € 1,3 miljoen euro subsidies uit het klimaatbudget van Stad Gent om het gerenoveerde gebouw extra energiezuinig te maken.



renovatie



85



ca. 13 miljoen



ca. 2020

Winston Churchillplein:

Het gebouw aan het Winston Churchillplein vervangen we door een nieuw appartementsgebouw dat het originele ontwerp respecteert.



60



ca. 11 miljoen



ca. 2023



sloop

VOOR



NA



WoninGent neemt Jubileumlaan onder handen

WoninGent zal de 3 gebouwen met 286 appartementen in de Jubileumlaan slopen en vervangen. De gebouwen dateren van 1960 en zijn ook ontworpen door Jules Trenteseau.

De sociale woonwijk met hoogbouwtorens aan de Watersportbaan is in zijn geheel vastgesteld onroerend erfgoed onder de noemer 'Sociale woonwijk Nationale Watersportbaan Georges Nachez'. De nieuwe gebouwen moeten waardige vervangers worden voor het origineel. Er komen 286 kwaliteitsvolle, moderne appartementen voor sociale huur.



286



ca. 50 miljoen






ca. 2027

WoninGent vernieuwt Nieuw Gent

In Nieuw Gent slopen en vervangen we de zes woontorens Saturnus, Jupiter, Mercurius, Orion, Milenka en Aurora. Deze gebouwen tellen 654 sociale appartementen. De nieuwe gebouwen zullen variëren in hoogte en worden gebouwd langs de Kikvorsstraat en in de omgeving van het Rerum Novarumplein. Er komen opnieuw ca. 650 sociale woningen. In de plinten van enkele gebouwen voorzien we ruimte voor gemeenschapsvoorzieningen.



De sloop van de 6 sociale woontorens in Nieuw Gent is het uitgangspunt van het stadsvernieuingsproject Nieuw Gent Vernieuwt. Met dit project willen Stad Gent en WoninGent van Nieuw Gent een levendige wijk maken waar het aangenaam is om te wonen en werken. Ook de inplanting en invulling van het park, het Rerum Novarumplein en de Kikvorsstraat worden aangepakt.

 665 |  ca. 100 miljoen |  ca. 2030



Vernieuwing Nieuw Gent schakelt versnelling hoger

WoninGent en Stad Gent zullen de sociale woonwijk Nieuw Gent vernieuwen (zie eerder). In 2016-2017 werd een stedenbouwkundige studie uitgevoerd die uitmondde in het stadsvernieuingsproject Nieuw Gent Vernieuwt. De opzet was om binnen een termijn van ruim 15 jaar de wijk aan te pakken.

In 2019 besliste WoninGent om de vervanging van de zes hoogbouwtorens fundamenteel te versnellen. De bouwtechnische screening van de woontorens in 2018 en verder detailonderzoek naar de staat van de torens ter voorbereiding van de aanpak en sloop ervan, wezen uit dat de veroudering van de woontorens zich sneller doorzet dan gedacht. Daarnaast moet een versnelling ook een positieve impact hebben op de algemene leefbaarheid in de wijk.

Volgens de nieuwe planning zullen de zes appartementsgebouwen tegen 2030 in fases afgebroken zijn en vervangen zijn door een nieuwe, aaneengesloten woonwijk met een variatie aan laagbouw en middelhoogbouw met enkele hoogteaccenten. Dat is minstens 5 jaar vroeger dan voorzien. Op die manier willen we ervoor zorgen dat Nieuw Gent en haar bewoners sneller over nieuwe, moderne woningen beschikken.

Concreet betekent dit dat de vervanging van de site in drie fases zal verlopen:

- 1 Het gebouw Saturnus komt eerst aan de beurt. In het najaar van 2019 werd de verhuisbeweging van de bewoners opgestart. Begin 2021 moet de sloop van het gebouw beginnen. De oplevering van het nieuwe gebouw op de plek van Saturnus verwachten we in 2024.
- 2 In een tweede fase volgen de gebouwen Jupiter en Mercurius. Eind 2022 moet de sloop van deze gebouwen van start gaan. In 2026 moeten de nieuwe gebouwen op de plek van Jupiter en Mercurius klaar zijn.
- 3 In een laatste fase pakken we de gebouwen Milenka, Aurora en Orion aan. De sloop van deze drie gebouwen is voorzien in 2026. De nieuwe gebouwen op de plek van Milenka, Aurora en Orion – tevens het sluitstuk van de vervanging van de wijk – moeten in 2030 gerealiseerd zijn.

Belang van heldere communicatie

Een essentieel onderdeel van elk renovatie- of vervangingsbouwproject is de communicatie met de bewoners. WoninGent trekt volop de kaart van heldere communicatie op maat van de bewoners.

Bij een grootschalig stadsvernieuwingsproject als Nieuw Gent kom je onvermijdelijk obstakels tegen op je pad: onverwachte problemen, vertragingen of net versnellingen. Al deze zaken hebben een grote impact op de bewoners. Zo betekende de versnelde aanpak van de woontorens in Nieuw Gent dat de bewoners van het gebouw Saturnus sneller dan verwacht te horen kregen dat zij zouden verhuizen. Op zo'n moment is een goede communicatie en begeleiding van vitaal belang.

In Nieuw Gent kiezen we resoluut voor een zeer laagdrempelige aanpak, zoveel mogelijk op maat van de bewoners. Daarbij gaan we indien nodig letterlijk tot aan de voordeur van onze bewoners. In september 2019 organiseerde WoninGent zes aparte infomomenten voor de bewoners van de gebouwen Saturnus, Mercurius, Jupiter, Milenka, Aurora en Orion in Nieuw Gent. We gaven uitleg over de versnelling van het project en de volgorde waarin de woontorens aangepakt worden. De bewoners konden ter plaatse of nadien vragen stellen. Voor de bewoners van het gebouw Saturnus was er een tweede infomoment midden oktober. Zij kregen tijdens dit infomoment meer praktische informatie over hun verhuis.

We organiseerden ook een aparte informatiesessie voor de wijkpartners. Zij vormen immers een belangrijke schakel in de communicatie met hun vele patiënten en cliënten die in de betrokken appartementsgebouwen wonen.





Verhuisbegeleiding op maat van de bewoners

Een renovatieproject is ingrijpend voor de bewoners, want meestal betekent dit dat zij herhuisvest moeten worden. Vaak gaat het over personen die al jaren in hun vertrouwde omgeving wonen en/of om mensen met een kwetsbaar profiel. Daarom kiezen we voor verhuisbegeleiding op maat van de bewoners. Bewonerswerking begeleidt de bewoners op maat naar een andere sociale woning. We proberen daarbij om een andere woning te vinden die zoveel als mogelijk voldoet aan de individuele wensen van de bewoners.

In 2019 begeleidden we 171 gezinnen naar een andere sociale woning, omdat we hun woning renoveren of slopen en vervangen. We bereidden ook de verhuis voor van 96 gezinnen uit het gebouw Saturnus in Nieuw Gent dat gesloopt en vervangen zal worden.

Om een zicht te hebben op hoe bewoners hun herhuisvesting ervaren, bevragen we sinds 2017 op een structurele manier bewoners die omwille van renovatieprojecten moeten verhuizen. Dit laat ons toe om onze aanpak en begeleiding voor toekomstige verhuisprojecten waar nodig bij te schaven.

⁹ In 2019 werden er in totaal 233 gezinnen herhuisvest omwille van renovatie, vervanging, ongeschiktheid of verkoop van hun sociale woning.

Samenwerking met geëngageerde kunstenaars

Tijdens grote herhuisvestingstrajecten werkt WoninGent samen met externe partners die mee kunnen helpen om de bewoners te ondersteunen en het gebouw leefbaar te houden.

In de derde Rabottoren gingen we een samenwerking aan met zes kunstenaars (Rabotrois) tijdens de herhuisvesting van de bewoners. Het kunstenaarscollectief kreeg daarvoor zes appartementen ter beschikking. Via een laagdrempelige aanpak, op maat van de bewoners en in een nauwe samenwerking met onze wijkmonitor en Samenlevingsopbouw, maakten deze kunstenaars kennis met de bewoners en boden zij activiteiten en ondersteuning bij het inpakken van hun spullen aan.

Als onderdeel van hun project, hergebruikten zij spullen van de bewoners. De kunstenaars kregen van de bewoners allerlei materialen, van kleine spullen tot grote meubels, die niet mee zouden worden verhuisd. Met die achtergelaten spullen, maakten de Rabotrois creaties die zij tentoonstelden tijdens een expo 'Treasures of the damned' eind mei 2019.



Verder bouwen aan nieuwe sociale woningen

Naast renoveren blijft WoninGent nieuwe sociale woningen realiseren. Als we een succesverhaal willen maken van onze ambitieuze maar noodzakelijke renovatiebeweging, dan is nieuwe woningen blijven bouwen onontbeerlijk. Deze nieuwe sociale woningen moeten er mee voor zorgen dat we de honderden bewoners die jaarlijks verplicht moeten verhuizen, omdat we hun sociale woning gaan renoveren, een kwaliteitsvolle nieuwe thuis kunnen bieden.

In 2019 leverden we 111 nieuwe sociale huurwoningen op in de projecten Zeemanstuin (Hogeweg – Gent), Gaston Crommenlaan (Ledeberg), en Louis Schuermanstraat (Sint-Amandsberg).

Daarnaast waren de bouwwerken aan 22 sociale woningen in het project Tondelier in uitvoering. We deden ook voorbereidend onderzoek voor de bouw van nog eens 235 nieuwe wooneenheden elders in de stad¹⁰.

Naast het bouwen op eigen gronden, wil WoninGent nog meer samenwerken aan stadsontwikkelingsprojecten met zogent en private projectontwikkelaars om nieuwe, bijkomende sociale woningen te realiseren, hoofdzakelijk via externe projectregie.

¹⁰ Het gaat onder andere over de nieuwbouwprojecten in de Boom-Peerstraat, Loodsenstraat, Voorhavenlaan, Biezenstuk-Rooigemlaan en Filature du Rabot





Nieuwbouwprojecten 2019

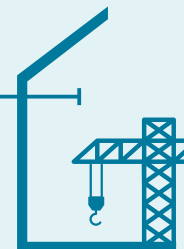
111

WE opgeleverd
ca. 14,5 miljoen euro



22

WE in uitvoering
ca. 2,9 miljoen euro



235

WE in voorbereiding
ca. 37 miljoen euro





CLT-project krijgt vorm

WoninGent is een belangrijke partner om betaalbaar wonen in Gent mogelijk te maken. We willen dan ook bijdragen aan innovatieve woonoplossingen voor Gentenaars die niet terechtkunnen op de privaatieve woonmarkt. Daarom hebben wij als sociale huisvestingsmaatschappij onze schouders gezet onder het CLT-project in de Goedendagstraat (Meulestede), dat op een alternatieve manier betaalbare woonoplossingen aanbiedt.

Met ons expertise in grote sociale bouwprojecten staan wij in voor de realisatie van het CLT-project. We verrichten hiermee pionierswerk binnen de sector. Dit CLT-project is een samenwerking tussen CLT Gent vzw, Stichting CLT Gent, sogent en WoninGent.

In 2019 kreeg het CLT-project verder vorm. De kandidaat-bewoners konden mee nadenken over de plannen van NET-architecten met de site. Deze plannen werden eind 2019 voorgesteld.

2

Samenwerken aan een aangenaam woonklimaat

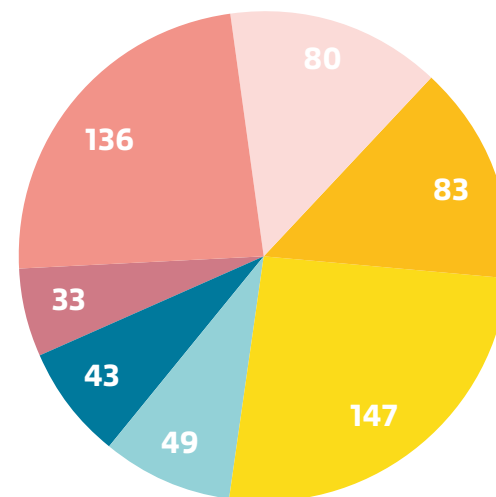


Een gezicht in de wijk

Een team van acht wijkmonitoren¹¹ vormt het gezicht van WoningGent in onze wijken. Zij zijn voor de bewoners een laagdrempelig aanspreekpunt. Onze wijkmonitoren zijn op regelmatige basis aanwezig in de wijken en hebben er maandelijks een vaste zitdag, waar bewoners terecht kunnen met hun vragen. Zij maken onze bewoners ook wegwijs in het aanbod van onze sociale partners in de wijk.

In 2019 kregen de wijkmonitoren zo'n 570 bezoeken tijdens hun zitmomenten in de verschillende wijken.

- Rabot
- Bloemekenswijk
- Gentbrugge - Ledeborg
- Watersportbaan - Stationsbuurt
- Dampoort / St-Macharius - Heirnis / Sint-Amandsberg
- Binnenstad / Sluizeken - Tolhuis - Ham / Muide - Meulestede / Brugse Poort
- Nieuw Gent / Steenakker



¹¹ WoningGent noemt haar sociaal assistenten wijkmonitoren.

Reden tussenkomsten wijkmonitoren	
Technische vraag	392
Slecht onderhoud woning	368
Storend gedrag	326
Vraag over huurdersdossier	314
Sociale vraag	275
Lawaaihinder	217
Huurachterstand	159
Burenconflict	107
Sluikstort	107
Domiciliefraude	93
Hinderlijke huisdieren	22
Fysieke agressie	5

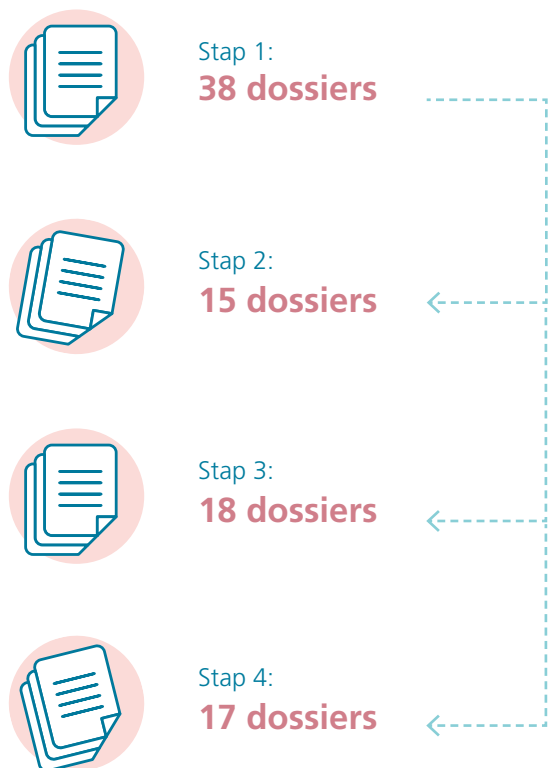
**In 2019 daalde het aantal tussenkomsten door de wijkmonitoren van 3.103 naar 2.385. Vooral de opvolging van technische vragen (646 naar 392) en van verhuurvragen (539 naar 314) daalde significant. Dit is het resultaat van een verbetering van de eerstelijnsbehandeling bij de bevoegde afdelingen, waardoor er minder vragen tot bij de wijkmonitoren kwamen.*

Daarnaast legden onze wijkmonitoren regelmatig huisbezoeken af in het kader van overlast, huurachterstand... Onze wijkmonitoren volgden in 2019 zo'n 2.380 meldingen op. Naast algemene vragen over sociale zaken, het huurdersdossier en herstellingen of technische vragen, kaartten de bewoners ook specifieke problematieken aan. De meest voorkomende problemen blijven - net zoals de voorbije jaren - een gebrekkig onderhoud van de woning, storend gedrag en lawaaihinder.



Een geijkte overlastprocedure

Bij aanhoudende overlast door bewoners volgt WoninGent al enkele jaren een geijkte overlastprocedure. Deze overlastprocedure kreeg vorm samen met CAW Oost-Vlaanderen en met de andere sociale huisvestingsmaatschappijen actief in Gent. De overlastprocedure is een begeleidingstraject dat uit verschillende stappen bestaat, met als doel om enerzijds de woonrust in het gebouw te herstellen en anderzijds de woonzekerheid van de overlastveroorzaker zoveel als mogelijk te garanderen. Doorloopt een bewoner het volledige stappenplan maar houdt het gedrag dat voor overlast zorgt niet op, dan volgt een procedure tot uithuiszetting. In 2019 waren er 88 overlastdossiers in behandeling:



Verzoeningszittingen

WoninGent kiest ervoor om bepaalde overlastdossiers en dossiers over huurachterstal eerst voor te leggen aan de vrederechter met het oog op een verzoening. We starten de procedure tot een verzoeningszitting op, wanneer eerdere communicatiepogingen, huisbezoeken en het doorlopen van de overlastprocedure in samenwerking met het OCMW en CAW geen resultaat geven of wanneer de bewoner het afgesproken afbetalingsplan niet naleeft.

Op die manier proberen we dure gerechtelijke procedures te vermijden. Bewoners krijgen ook een extra kans om uithuiszetting te vermijden. Zo proberen we de woonzekerheid zoveel mogelijk te vrijwaren.

Deze verzoeningszittingen worden positief onthaald, zowel door bewoners als Vrederechters. In 2019 startten we 56 dossiers op. 26 dossiers leidden tot een verzoening of regeling.



Flatwachers blijven een succesverhaal

In verschillende wijken heeft WoninGent flatwachers. Zij helpen mee aan een beter woonklimaat in onze grote appartementsgebouwen. In bepaalde wijken wordt de flatwachter voor meerdere sociale huisvestingsmaatschappijen ingezet. Stad Gent geeft subsidies voor deze flatwachers.

Flatwachers hebben een heel uitgebreid en divers takenpakket. Ze controleren o.a. de gemeenschappelijke delen van de flatgebouwen op sluikstort, defecten, verboden voorwerpen in de gangen, vandalisme... en melden problemen aan de betrokken diensten. Ze voeren ook bepaalde kleine herstellingen zelf uit. Verder helpen de flatwachers mee om bewoners te sensibiliseren.

Zo spreken de flatwachers actief bewoners aan die voor overlast of onveilige situaties zorgen, bijvoorbeeld door afval of meubels in de gangen achter te laten. Ze zetten ook acties op in bepaalde gebouwen. Daarnaast zijn ze een luisterend oor voor bewoners en verwijzen ze deze bewoners indien nodig door naar de juiste diensten.

Sinds 2016 is de eerste flatwachter aan de slag in Nieuw Gent. Door de positieve respons werd het project flatwachers uitgebreid en kregen de Gentse sociale huisvestingsmaatschappijen subsidies voor extra flatwachers. In het voorjaar van 2018 startte een tweede flatwachter aan de Watersportbaan. Deze flatwachter staat in voor de hoogbouwtorens van de vier Gentse sociale huisvestingsmaatschappijen die er gebouwen hebben. Eind 2019 kwam er vervolgens een derde flatwachter de gelederen versterken. Ook deze flatwachter werkt in de gebouwen van meerdere sociale huisvestingsmaatschappijen op de sites Aloïs Joosstraat en Cornelis Sneyssonestraat in de Rabotwijk.



Verderzetting proefproject TANGO met het PAKT¹²

Sinds augustus 2018 werkt WoninGent samen met het PAKT in een proefproject waarbij sociale huisvestingsmaatschappijen zes dossiers van huurders met psychische problemen rechtstreeks kunnen melden bij een team dat exclusief voor deze doelgroep werkt. Door de hoge nood aan intensieve begeleiding stelde WoninGent in 2019 de vraag om het aantal dossiers te kunnen verhogen.

Daarnaast werken we ook met andere partners samen om de overlast in onze wijken aan te pakken. Aan de Watersportbaan en in Nieuw Gent zijn er initiatieven i.s.m. Samenlevingsopbouw en het PAKT. Deze initiatieven focussen op de preventieve ondersteuning van onze meest kwetsbare huurders met het oog op het vermijden van overlast en uithuiszetting.

¹² Het PAKT is een netwerk van zorgverleners en zorgverlenende voorzieningen in de regio Gent - Eeklo - Vlaamse Ardennen. Het PAKT heeft als doel de regionale geestelijke gezondheidszorg te verbeteren en toegankelijker te maken, met de klemtoon op het aanbieden van zorg in de samenleving.

Samenwerkingsprotocollen voor versnelde toewijs aan specifieke doelgroepen

De Gentse sociale huisvestingsmaatschappijen, OCMW Gent en Stad Gent werken al jaren nauw samen aan een versnelde doorstroming naar sociale huisvesting van daklozen, personen met geestelijke gezondheidsproblemen en jongeren die begeleid zelfstandig wonen. Hiervoor werden verschillende samenwerkingsprotocollen in het leven geroepen.

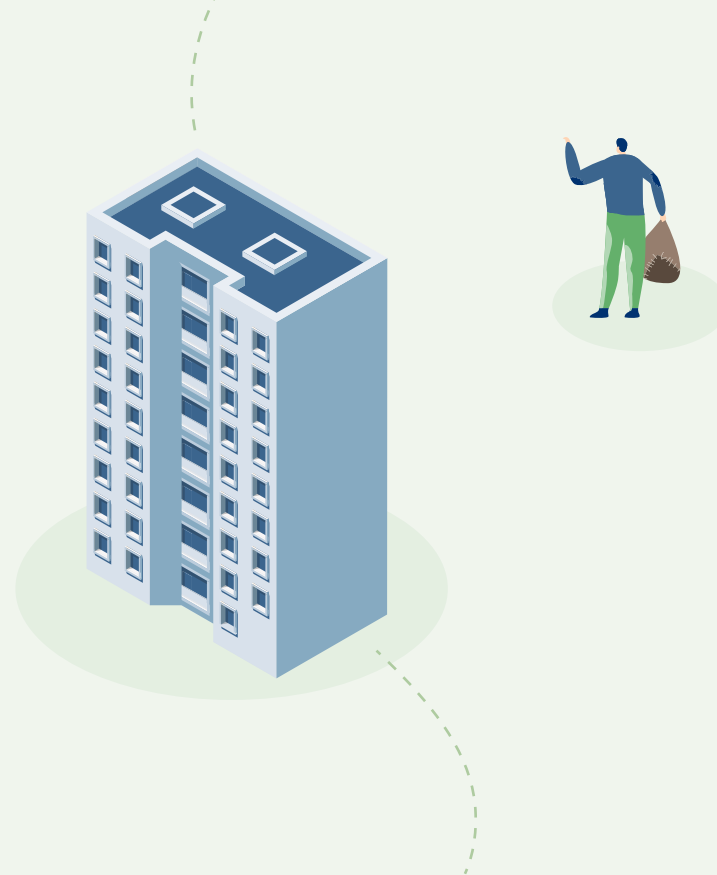
Elk jaar kunnen 52 personen via zo'n versnelde toewijs een sociale woning krijgen bij een van de vijf Gentse sociale huisvestingsmaatschappijen. WoninGent neemt het leeuwendeel van deze versnelde toewijzen op zich, namelijk gemiddeld 37 per jaar.

In 2019 gingen de huurcontracten in van:

- › 30 personen via het protocol daklozen.
- › 3 personen via het protocol begeleid zelfstandig wonen.
- › 3 personen via het protocol geestelijke gezondheidsproblematiek.

De versnelde toewijs van sociale woningen via het daklozenprotocol is gebaseerd op de principes van Housing First. Eens in de woning, begeleidt een wooncoach van OCMW Gent deze persoon minstens 6 maanden, waarbij het behoud van de woning als doelstelling centraal staat. In functie van de individuele situatie van de persoon, focust de begeleiding op:

- › creëren van een stabiele woonvorm;
- › behoud van de woning;
- › een goed onderhouden woning;
- › een huis wordt een Thuis;
- › activering in de ruime zin van het woord.



Momenteel wordt deze begeleiding om de 6 maanden samen met ons geëvalueerd. We werken echter aan afspraken met OCMW Gent om de opvolging van deze begeleiding nog intensiever te maken, om zo korter op de bal te kunnen spelen.

Sinds de start de samenwerkingsprotocollen voor versnelde toewijs heeft WoninGent op die manier een nieuwe thuis gegeven aan 633 personen. Voor veel van deze bewoners is dit een nieuwe start in hun leven. Dit zien we ook uit de cijfers: 90% van hen woont 2 jaar na de toewijs van hun woning nog altijd bij ons. Uit steekproeven blijkt dat ruim drie kwart van die bewoners op vandaag nog bij ons woont. Dat maakt dat zo'n 6% van onze huidige bewoners via deze weg een woning bij WoninGent verkreeg.



't Is proper: acties tegen sluikestort

Sluikestort is een probleem waarmee we jammer genoeg regelmatig worden geconfronteerd in en rondom onze gebouwen. Samen met IVAGO zetten we in op het informeren en sensibiliseren van onze bewoners.

Daarnaast doen we actief controles en sporen we bewoners op die aan sluikestort doen. Als we sluikestort kunnen toeschrijven aan een bepaalde bewoner, dan krijgt die de rekening gepresenteerd. We werken hiervoor nauw samen met de gemeenschapswacht en de lokale politie. We nemen ook acties om in bepaalde gebouwen bergingen, kelders of garages, die veel sluikestort aantrekken, af te sluiten.

Na de installatie door IVAGO van de ondergrondse sorteerstraten werken we ook nauw met IVAGO samen om na te gaan wie de ondergrondse sorteerpunten effectief gebruikt en wie niet.

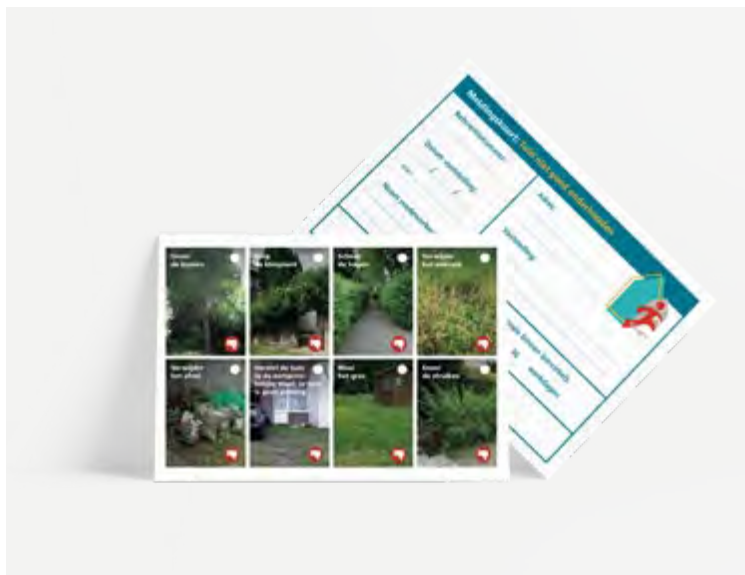
Ondanks dit alles voerden onze medewerkers 1.157 werkorders uit die gelinkt zijn aan sluikestort. We ruimden een indrukwekkende 99 ton afval op en voerden dit af naar de recyclageparken van IVAGO.

In 2019 zetten we de acties verder om achtergelaten en foutgeparkeerde fietsen in onze gebouwen op te ruimen. We deden ook controles in onze parkeergarages om wagens die er niet thuishoren te identificeren en wanneer nodig weg te takelen. Dit gebeurt in vele gevallen i.s.m. de lokale politie.



Een meldingskaart moet groene vingers motiveren

In 2019 verhoogden we ook de controles op het onderhoud van tuinen en voortuinen. We ontwikkelden een meldingskaart, waarop we duidelijk kunnen aanduiden op welke gebieden het onderhoud door de bewoner tekortschiet. We voorzien ook periodieke opvolging. We merken dat een groot aantal bewoners gevolg geeft aan deze meldingskaart en het nodige onderhoud uitvoert tegen de nacontrole.



Ondersteuning geëngageerde bewoners

WoninGent heeft heel wat bewoners die graag hun steentje willen bijdragen aan een propere en aangename woonomgeving. Zij ruimen bijvoorbeeld afval op (al dan niet via een netheidscharter met IVAGO), maken de groenzones fleurig of houden de belpanelen keurig. Onze bewonerswerking zorgt voor de nodige ondersteuning door bijvoorbeeld een bergruimte, vuilniszakken en ander werkmateriaal ter beschikking te stellen.



Een hart voor het Rabot

Eind 2018 kwamen de eerste bewoners in de nieuwe appartementsgebouwen aan het Rabot wonen. Onder hen ook Philippe, Erwin, Patrick en Christophe. Deze mannen zetten zich dagelijks in om de gebouwen proper te houden. Zo zorgen ze voor een fijne woonplek voor alle bewoners. We gingen langs voor een tof gesprek met deze geëngageerde heren.



Philippe ruimt het sluikestort op

WoninGent: Hoe ben je ertoe gekomen om het sluikestort op te ruimen?

Philippe « Ik hou ervan dat alles proper ligt. Dat zal zeker ook te maken hebben met m'n vroegere job. Ik heb heel lang bij IVAGO gewerkt. Toen ik verhuisde van de derde Rabottoren naar deze nieuwe gebouwen, lag er al snel terug sluikestort. Ik heb toen aan WoninGent voorgesteld om dit sluikestort regelmatig op te ruimen. Want ik ben blij met de nieuwe gebouwen en m'n nieuwe appartement. En ik wil graag dat deze nieuwe gebouwen lang proper blijven. »

WoninGent: Op welke manier ondersteunt WoninGent je met je initiatief?

Philippe « Ik kreeg van WoninGent een fietsenberging die ik gratis mag gebruiken. Daar kan ik m'n spullen zetten en het afval plaatsen. WoninGent geeft me ook de vuilniszakken, zodat ik die niet zelf moet betalen. »

WoninGent: Is het niet veel werk?

Philippe « Je bent er wel even mee bezig, ja. Ik ruim het sluikestort op in de twee grote binnentuinen. Twee of drie keer per week doe ik m'n toer. Ik ben er toch telkens een uurtje zoet mee. Meestal ruim ik ongeveer een halve zak sluikestort op. Maar ik wil dit absoluut doen. Want nadien zie je direct het resultaat. Alles ligt er weer proper bij. En zo is het toch voor iedereen veel aangener om te wonen? »



Erwin geeft iedereen dezelfde bel

WoninGent: Wat heeft je aangezet om de bellen aan te pakken?

Erwin « Toen we hier net kwamen wonen, zag ik dat iedereen zelf zijn huisnummer op de bel begon te zetten. De ene met een plakker, de andere met stift. Het zag er heel slordig uit. Sommige huisnummers kon je ook moeilijk lezen. Daarom besloot ik om op alle bellen het huisnummer op dezelfde manier op te hangen. Want deze nieuwe gebouwen verdienen ook een propere inkom. Ik kreeg hulp van m'n medebewoner Frank. Ik mocht zijn printer gebruiken om de huisnummers af te drukken. »

WoninGent: De bellen zien er nu heel verzorgd uit. Krijg je veel reactie van je burens?

Erwin « Ik heb van verschillende burens bedankingen en positieve reacties gehad. Dat is natuurlijk heel fijn. Ik vind het belangrijk dat we met z'n allen zorg dragen voor het gebouw. En ik wil op deze manier m'n steentje bijdragen. Want zeg nu zelf: een goede eerste indruk van het gebouw is toch belangrijk? En die eerste indruk begint bij de bel. »

Patrick en Christophe zijn manusjes-van-alles

WoninGent: Christophe, jij bent vrijwilliger voor WoninGent. Wat houdt dit in?

Christophe « WoninGent heeft in samenwerking met OCMW Gent in verschillende gebouwen bewoners die vrijwilliger zijn. Ik ben vrijwilliger voor de nieuwe gebouwen aan het Rabot. »

Patrick « Ik ben geen vrijwilliger via het OCMW, maar ik help Christophe graag om het gebouw netjes te houden. Je kan me een manusje-van-alles noemen. »

Christophe « Wij doen inderdaad heel veel verschillende dingen. We helpen bijvoorbeeld om brieven te bussen of om affiches op te hangen in de gebouwen. We controleren ook elke dag de garage en kelders op sluikestort. We ruimen dit sluikestort op. Als er defecten zijn in de gemeenschappelijke delen, dan melden we dat ook aan WoninGent. »

WoninGent: Hebben jullie tips voor bewoners van andere gebouwen die ook vrijwilliger willen worden?

Patrick « Als je de tijd en de mogelijkheid hebt, dan kan ik het iedereen aanraden. Je bent er veel mee bezig, maar je krijgt er ook veel voor in de plaats: een proper gebouw, een dankjewel van de burens... Maar ook bewoners die geen vrijwilliger willen of kunnen worden, kunnen op hun eigen manier helpen aan een gebouw waar het leuk wonen is. Want zelfs kleine dingen maken het verschil. »

Gluren bij de buren: handen in elkaar voor een aangename woonomgeving`

WoninGent werkt actief samen met partners zoals de stedelijke dienst Ontmoeten & Verbinden, IVAGO, OCMW Gent, Samenlevingsopbouw, CAW Oost-Vlaanderen. We slaan in het werkveld de handen in elkaar met deze partners om door middel van blijvende ingrepen of tijdelijke projecten de leefbaarheid in ons patrimonium te verbeteren en het wijkgevoel te versterken.

We organiseren samen activiteiten zoals o.a. nieuwjaarsrecepties, wijkwandelingen, dag van de buren, soep- en koffiemomenten en onthaalmomenten voor bewoners van nieuwe gebouwen.

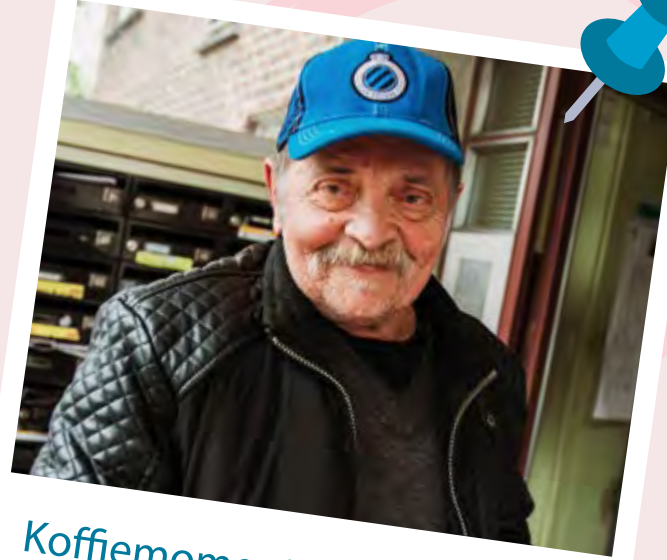
Een voorbeeld van enkele acties in 2019:



Dag van de buren Watersportbaan



Dag van de buren Vaartstraat



Koffiemoment Jan Yoenstraat



Koffiemoment Francisco Café – Francisco Ferrerlaan

Koffieklets met de buren



In de Francisco Ferrerlaan organiseren we samen met straathoekwerk en de dienst Ontmoeten en Verbinden van Stad Gent regelmatig een koffiemoment. Dit is de ideale gelegenheid voor de bewoners om elkaar beter te leren kennen. Het recept is heel eenvoudig: een tafel, enkele stoelen en natuurlijk warme koffie en heerlijke koekjes. We gingen langs voor een leuke koffieklets met de buren.

Myriam



Myriam woont al 15 jaar in de Ferrerlaan. Eerst samen met haar man. Sinds zijn overlijden zo'n 11 jaar geleden, woont ze er alleen.

« Ik kijk echt uit naar deze koffiemomenten » vertelt Myriam.
« Ik hou ervan om onder de mensen te zijn en sociale contacten te leggen. Vroeger had ik een bekend café in de Sleepstraat. Ik was altijd onder de mensen en kende iedereen. Ik ben nu 80 jaar en sinds m'n man overleden is, gaat alles moeizamer. Gelukkig komt m'n dochter elk weekend langs. »

Ondanks haar leeftijd, is Myriam helemaal mee met de moderne technologieën. « Ik zit op Facebook en Messenger » legt Myriam uit. « Maar echt menselijk contact is zoveel belangrijker. Dat vind ik zo fijn aan deze koffiemomenten. Je leert er nieuwe mensen kennen en kan echte gesprekken hebben. » Of Myriam nog tips heeft hoe het koffiemoment nog beter kan? « Nu is er elke 2 maanden een koffiemoment. Het zou heel fijn zijn als we dit vaker zouden kunnen organiseren. »



Nog twee anciens zijn **Godelieve en Irène**. Vrijwilligster Godelieve woont ruim 22 jaar in de Ferrerlaan, Irène zelfs al meer dan 40 jaar.

« Weet je, op donderdagnamiddagen ga ik normaal kaarten met enkele vriendinnen. » vertelt Godelieve « Maar voor de koffiemomenten maak ik graag een uitzondering. Dan verplaatsen we onze kaartnamiddag naar de woensdag. »

« De koffiemomenten zijn een heel leuk initiatief. » Vult Irène aan. « Er wonen in dit gebouw veel oudere mensen. Tijdens zo'n koffiemoment komen we allemaal eens buiten, praten we met elkaar. Dat doet deugd. En we leren nieuwe bewoners kennen. »

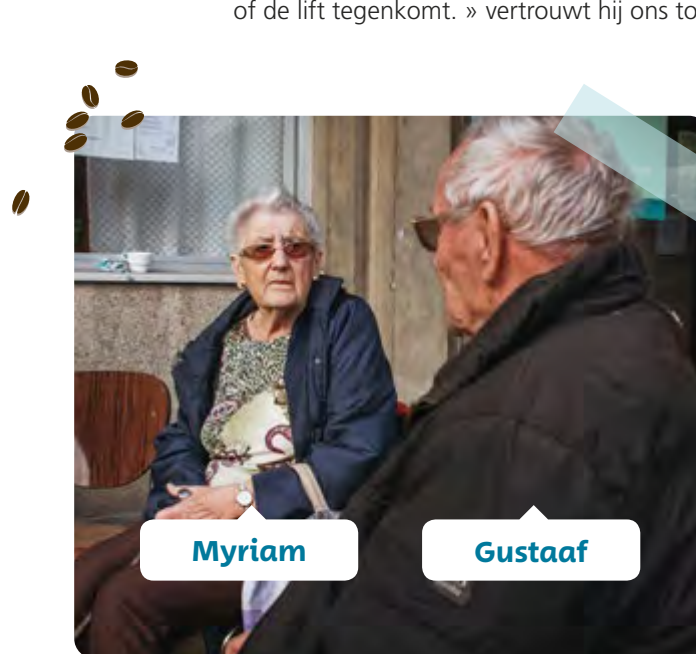
Myriam woonde tot voor kort in de derde Rabottoren. Een jaar geleden verhuisde ze naar de Ferrerlaan, omdat WoninGent de laatste Rabottoren gaat afbreken.

« Ik heb 13 jaar in de derde Rabottoren gewoond. » vertelt Myriam « We hadden daar een hechte bewonersgroep. We gingen bij elkaar langs en deden bijvoorbeeld boodschappen voor elkaar. Toen ik moest verhuizen, vroeg m'n dochter of ik niet dichterbij haar kon komen wonen in de Bloemekenswijk. Dat is voor m'n dochter een stuk eenvoudiger. Want ze komt elke dag bij me langs. M'n dochter is een echte schat die heel veel voor mij doet. »

Myriam voelde zich gelukkig snel thuis in de Ferrerlaan « Ik woon hier graag. Ik heb fijne burens. En m'n appartement heeft een zonnig balkon, wat ik in de Rabottoren wel miste. » legt Myriam uit. « Ik vind deze koffiemomenten heel fijn, omdat ik zo als 'nieuweling' in het gebouw mijn medebewoners kan leren kennen. »

Myriams buurman **Gustaaf** is dan weer een ancien in het gebouw.

« Vraag me niet hoe lang ik hier al woon, maar het is zeker al meer dan 20 jaar. M'n vrouw en ik zijn heel blij met Myriam als nieuwe buurvrouw. Ondertussen kennen we elkaar goed. En door deze koffiemomenten leren zowel Myriam als ikzelf de mensen kennen achter de gezichten die je in de gang of de lift tegenkomt. » vertrouwt hij ons toe.



Een nieuwe bestemming voor tijdelijk leegstaande panden

WoninGent werkt met verschillende partners samen om leegstaande panden die niet meer verhuurd kunnen worden binnen het sociale stelsel een nuttige bestemming te geven. Dit maakt onze leegstaande woningen minder kraakgevoelig en heeft een positieve impact op de leefbaarheid in het gebouw of de wijk.

In dit kader heeft WoninGent sinds 2015 een overeenkomst met CAW Oost-Vlaanderen. De bedoeling van deze overeenkomst is dat het CAW een aantal woningen die niet meer binnen het sociale stelsel kunnen worden verhuurd als tijdelijke huisvesting gebruikt voor haar doelgroep. Dit in afwachting tot het gebouw gerenoveerd of gesloopt en vervangen wordt.

In 2019 werden op die manier maandelijks gemiddeld 30 woningen verhuurd aan CAW Oost-Vlaanderen.

In de toekomst willen we deze samenwerkingsverbanden met onze bestaande en eventueel ook nieuwe partners verder uitbreiden.



3

Klantgericht werken

Aantal baliebezoeken 2019:

8.984¹³



173 Gemiddeld aantal bezoekers per week:

60

Kandidaat-huurder

87

Huurder

12

Technische melding

14

Bezoek op afspraak

¹³ Het aantal baliebezoeken daalde in 2019 t.o.v. 2018 door onder andere meer in te zetten op proactieve en digitale communicatie en door de aanwezigheid van zowel bewonerswerking als gebouwenwerking in de wijken. Om die reden zakten minder bewoners af naar de centrale kantoren in Nieuw Gent.

Rond de tafel met bewoners tijdens praatsessies

Naar aanleiding van een globale tevredenheidsmeting in 2017, organiseerden we vanaf eind 2018 praatsessies met onze bewoners. Deze praatsessies zetten we in 2019 verder. Een klankbordgroep van een 25-tal gemotiveerde bewoners boog zich over thema's zoals leefbaarheid, onderhoud en herstel van de woning. Het opzet is om samen met onze bewoners actief en creatief na te denken over initiatieven om onze werking en dienstverlening verbeteren.

We behandelden zes thema's:

- › Herstellingen in je woning of gebouw.
- › Onderhoud gemeenschappelijke delen.
- › Onderhoud woning.
- › Sluikvuil en problemen in de buurt.
- › Dienstverlening.
- › Participatie.

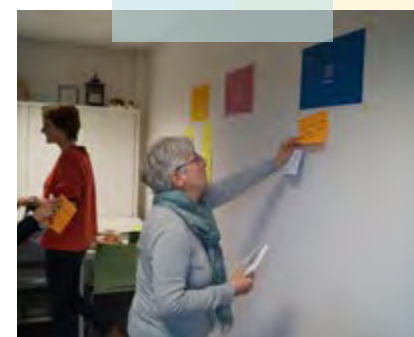
In een eerste sessie bespraken we welke zaken goed gaan, wat de verbeterpunten zijn en wat de verwachtingen zijn van de bewoners. Tijdens de tweede sessie gingen we over tot het bedenken en bespreken van mogelijke verbetervoorstellen.

In 2019 ging WoninGent ook effectief aan de slag met de resultaten van deze praatsessies. Alle verbetervoorstellen en creatieve initiatieven werden onder de loep genomen.

We onderzochten welke voorstellen van de bewoners realiseerbaar zijn op korte, middellange en lange termijn en welke voorstellen niet haalbaar zijn, bijvoorbeeld omdat er wettelijke regels bestaan die WoninGent moet volgen of omdat er praktische of financiële beperkingen zijn.

Dit alles gaten we in een actieplan dat we aan de bewoners voorstelden. De bewoners mochten vervolgens op basis van dit actieplan zelf hun prioriteiten bepalen. De bedoeling is dat WoninGent de uitrol van dit actieplan blijft terugkoppelen naar de bewoners. We willen in de toekomst ook bepaalde onderwerpen verder uitspitten en meer in de diepte in dialoog gaan met onze bewoners.

Er werd eind 2019 dan ook beslist dat we het traject van de praatsessies zullen verderzetten. WoninGent laat zich hiervoor begeleiden door een professionele, onafhankelijke organisatie Kwadraet. Op die manier kunnen de bewoners op een open manier hun verhaal doen en als gebruikers mee wegen op de aanpak en afspraken binnen onze gebouwen.



Klare taal voor heldere communicatie

In 2019 zetten we verder in op de professionalisering van onze communicatie. Speciale aandacht ging daarbij naar klantvriendelijk communiceren. We organiseerden interne opleidingen voor alle medewerkers die rechtstreeks met onze bewoners en kandidaten communiceren. Deze opleidingen focusten op het gebruik van klare taal. Onze medewerkers kregen tools en strategieën aangereikt om op een heldere en klantvriendelijke manier te communiceren via brief, e-mail of telefoon.

We communiceren op maat van onze bewoners en kandidaten, maar vergeten onze sociale partners niet. Zij spelen als intermediair immers een belangrijke rol in het communicatietraject. In 2019 zetten we verder in op het tijdig informeren van al deze partners.

Extra aandacht ging eind 2019 naar de communicatiecampagne over de nieuwe huurprijsberekening. De Vlaamse Overheid besliste om verschillende elementen in de huurprijsberekening aan te passen. Dit heeft niet alleen een impact op al onze bewoners, maar is ook een complexe materie die om duidelijke uitleg vraagt.

We zetten een solide communicatieplan op poten en creëerden een uitgebreide communicatietoolbox met o.a. heldere brieven, e-mails, infofiches en webteksten.

We wijdten een apart luik op onze website aan de veranderingen in het Kaderbesluit Sociale Huur, zodat bewoners met een enkele klik alle relevante info konden terugvinden. Bewoners konden via een online vragenformulier heel eenvoudig hun vragen stellen. We schonken ook aandacht aan de wijzigingen in onze bewonersmagazine WijsWonen.

Voor wie liever persoonlijk met een medewerker sprak, activeerden we een tijdelijke hotline en pasten we de openingsuren van onze balies aan.

Daarnaast stelden we interne handleidingen op voor onze medewerkers, zodat zij op een eenduidige manier huurders met vragen konden informeren en gingen we een samenwerking aan met de Dienst Wonen van de Stad Gent om onze sociale partners en andere actoren tijdig te informeren.



2014

316 klachten
183 gegrond



2015

189 klachten
96 gegrond



2016

145 klachten
64 gegrond



2017

184 klachten
133 gegrond



2018

166 klachten
98 gegrond



2019

140 klachten
70 gegrond



Klachtenprocedure onder de loep

Klachten in 2019

In 2019 ontving WoninGent 140 klachten:

- › Het grootste deel had betrekking op de technische staat van de woning of gemeene delen (59).
- › Daarnaast ontvingen we ook klachten over de afrekening (29), herstelfacturen (21), burenoverlast (26) en de manier waarop WoninGent (kandidaat-)huurders informeert (5).

70 van deze klachten werden als gegrond beschouwd.

Na de stijging in 2017 van het aantal gegronde klachten (door o.a. een verandering in de criteria die we hanteerden voor de categorisering van de klachten) zien we in 2019 een verdere daling in het absolute aantal klachten en het aantal gegronde klachten.

Ondanks de moeilijke start van 2019 zien we toch een afname van het aantal klachten. WoninGent startte het jaar in de nasleep van de verhoogde persaandacht rond de ongeschiktheden. Dit leidde tot een grotere toename van klachten met betrekking tot:

- › Een vraag tot verhuis. Een aantal huurders signaleerden - vaak voor de eerste keer - een defect aan hun woning en eisten op basis hiervan een verhuis. Om de toename in technische meldingen weg te werken, zetten we in het tweede kwartaal van 2019 een actie op. Een kleine 600-tal meldingen werd in twee weken aangepakt. Deze actie droeg zeker en vast bij tot de uiteindelijke daling van de klachten in het verdere verloop van 2019.
- › Een verklaring van de huurder dat hij de huur, een herstelfactuur of verbruiken niet zou betalen. Wij hebben hier telkens op een correcte manier op geantwoord. Een aantal bewoners trokken uiteindelijk toch naar de (Gentse) ombudsdienst, vooral rond betwistingen van herstelfacturen. De bewoners werden echter correct geïnformeerd dat ook zij verplichtingen hebben voor het onderhoud van de woning.
- › Een eis dat WoninGent één of andere vorm van overlast zou oppakken zoals de aanwezigheid van daklozen, geluidsoverlast van de burens... maar vooral de aanwezigheid van sluikestort in de wijk bleek een bron van ergernis.

Bij veel huurders bleef het echter bij een enkele klacht, waarbij er na onze behandeling van de klacht geen verdere opmerkingen waren.

We merken een duidelijke meerwaarde van onze lokale aanwezigheid in bepaalde wijken. Zo nam het aantal klachten aan de Watersportbaan significant af sinds de opening van 'Het Eiland', het wijklokaal waar onze wijkmonitor zijn vaste stek heeft. Ook in de wijk Rabot hebben we een dergelijk lokaal en zien we dat we ontevredenheden van huurders vaak in eerste lijn capteren en tijdig reageren. In de wijk Rabot is er verder een sterke vrijwilligerswerking, ontstaan tijdens de verhuis van de laatste Rabottoren, wat ongetwijfeld ook bijdraagt aan de vermindering van het aantal klachten.

We werkten ook aan het creëren van een interne bewustwording over het belang van snelle en proactieve communicatie met onze bewoners bij technische pannes die meerdere huurders treffen of bij de bestrijding van onhygiënische toestanden. Zo merkten we in het laatste kwartaal van 2019 een duidelijke toename van bedwantsen. Dit fenomeen gaf echter geen aanleiding tot een stijging van het aantal klachten, omdat WoninGent een duidelijke policy uitwerkte, inclusief het opzetten van nodige communicatie met de bewoners. We merken duidelijk dat de onvrede bij bewoners afnam door deze heldere en tijdige informatie.

De daling in het aantal klachten gaat ook hand in hand met een daling van het aantal bezoekers aan onze centrale balie in de Kikvorsstraat:

- › **2017:** 12.063 bezoekers
- › **2018:** 10.935 bezoekers
- › **2019:** 8.984 bezoekers

Ook de website speelt een steeds belangrijkere rol om onze bewoners tijdig te informeren. De inzet op digitale, lokale en proactieve communicatie heeft een positief resultaat.

WoninGent zette in 2019 verder in op heldere en tijdige communicatie met onze bewoners en sociale partners. We werken daarbij aan een nog betere verankering in onze verschillende wijken. Daarom hebben we plannen om onze aanwezigheid in de wijken verder te verhogen en naast onze zitmomenten ook permanente lokalen te openen in bepaalde wijken. Naast bestaande lokalen in de wijken Nieuw Gent (voor de verhuis van het appartementsgebouw "Saturnus"), Rabot, Watersportbaan en de Sint-Bernadettewijk, plannen we lokalen in de Bloemekenswijk en de Binnenstad.




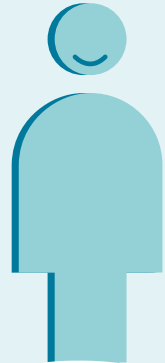
Huurders¹⁴

Aantal huurders | Aantal bewoners
7.582 | 15.411

Inkomen (cumulatief percentage)

 **58%** ≤ € 16.197,33

 **71%** ≤ € 18.697,33





Woningen
9.126

Profiel huurders

 **53,5%**  **19,8%**
 **10,4%**  **16,3%**

 **66% >50j**

Marktwaarde



Gemiddelde € 511 
Mediaan € 468 

83,19%





16,81%



Marktwaarde

Gemiddelde € 698 
Mediaan € 701 

Huurprijs

Gemiddelde € 252 
Mediaan € 217 

Huurprijs

Gemiddelde € 345 
Mediaan € 278 

¹⁴ Alle cijfers in de hoofdstuk betreffen de cijfers d.d. 31.12.2019

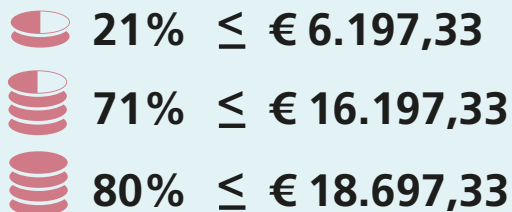
¹⁵ In 2019 deden we een actualisering van onze wachtlijsten. Na deze actualisatie daalde het aantal kandidaat-huurders van 7.285 naar 6.765. De hoofdreden voor schrapping uit de kandidatenlijst was het niet reageren op de vraag tot actualisatie van het kandidatendossier.

Kandidaten¹⁴

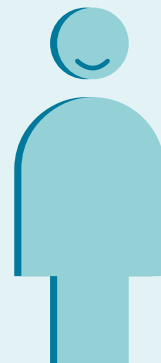
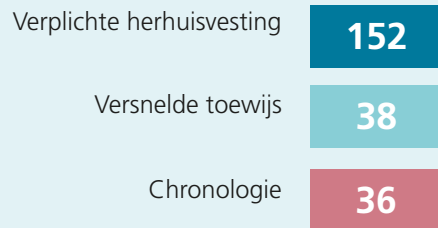
Aantal kandidaat-huurders | Aantal nieuwe inschrijvingen / maand

6.765¹⁵ | **115**

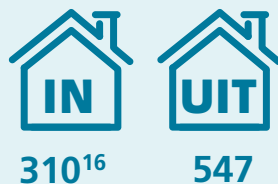
Inkomen (cumulatief percentage)



Hoofdrede toewijzingen

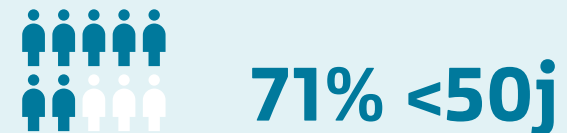
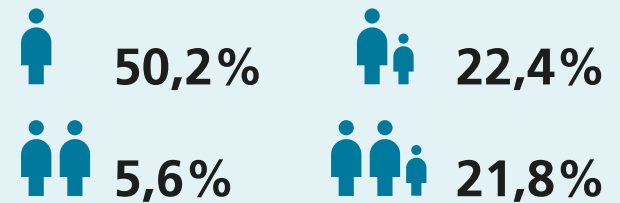


Verhuizingen

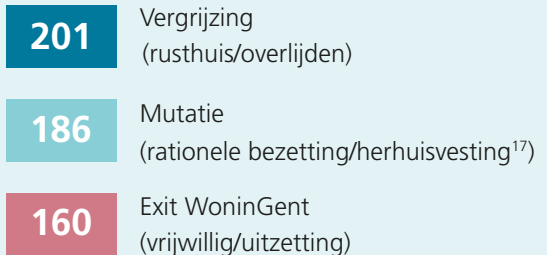


Verhuringen **205** Al huurder
105 Nieuwe huurder

Profiel kandidaat-huurders

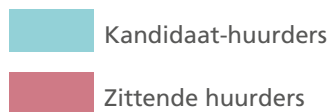


Top 3 reden van opzeg

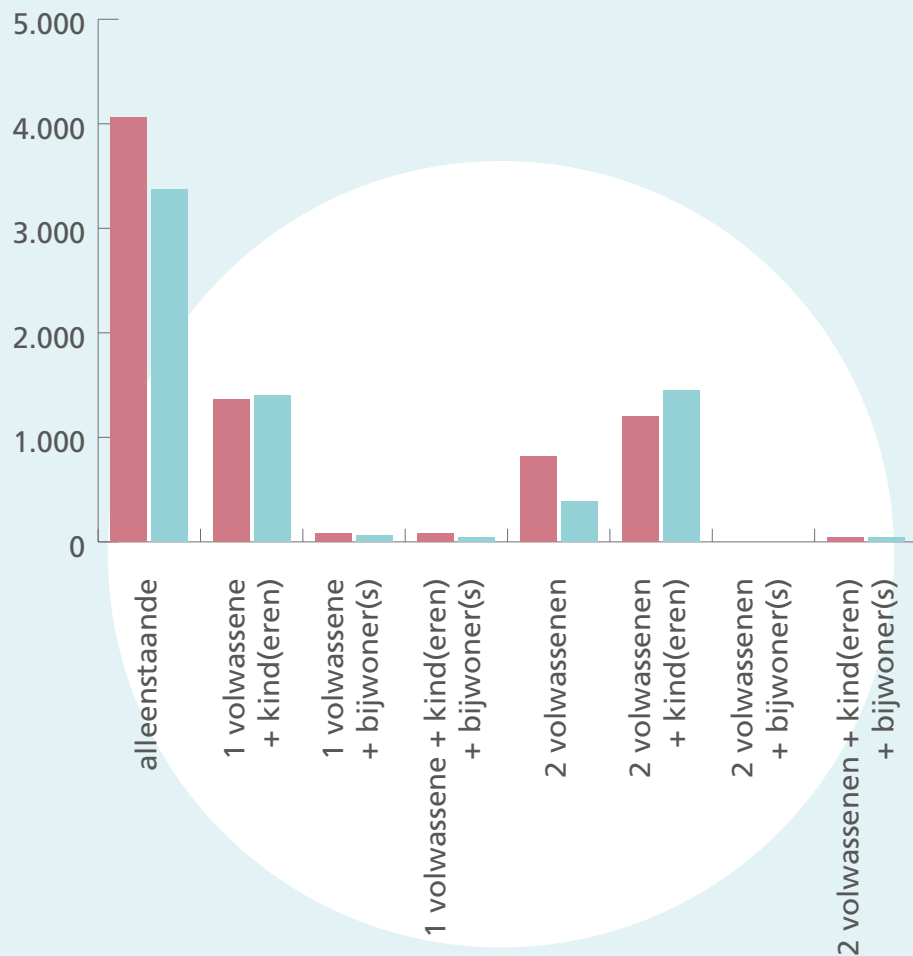


¹⁶ Het aantal toewijzingen daalde in 2019 t.o.v. 2018. De belangrijkste redenen hiervoor zijn dat er in 2019 minder opleveringen waren, dat Woningent een grotere buffer aan woningen aanlegde om bewoners vlot te kunnen verhuizen in het kader van de vele renovatieprojecten en dat een groot aantal toewijzingen om verplichte verhuizingen ging. Zulke dossiers vergen begeleiding op maat en zijn dus tijdsintensiever dan gewone toewijzingsdossiers.

¹⁷ **Herhuisvesting** = bewoners van Woningent die verplicht moeten verhuizen naar een andere sociale woning van Woningent omwille van renovatie, vervanging of verkoop van hun sociale woning. **Mutatie** = bewoners van Woningent die verhuizen naar een andere sociale woning van Woningent bijvoorbeeld omdat hun huidige sociale woning te groot of te klein is, omdat hun sociale woning niet aangepast is aan hun fysieke handicap of omdat zij door hun leeftijd recht hebben op een seniorenwoning.



Samenstelling gezin



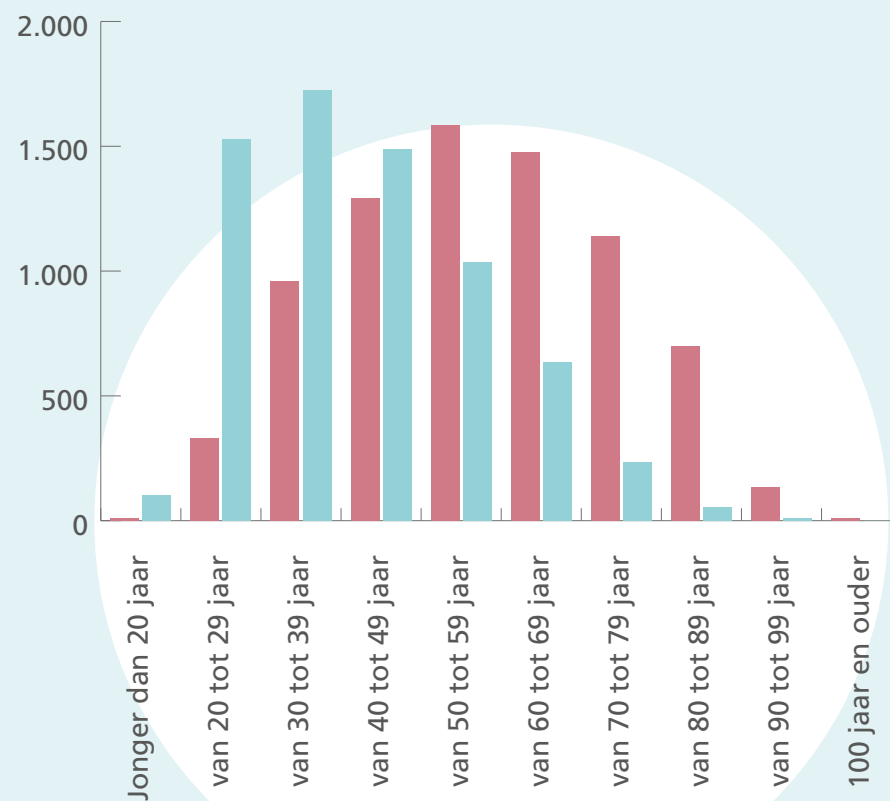
Gezinstype	Zittende huurders			Kandidaat-huurders		
	Aantal	%	Cum. %	Aantal	%	Cum. %
Alleenstaande	4.058	53,52	53,52	3.394	50,17	50,17
1 volwassene + kind(eren)	1.369	18,06	71,58	1.416	20,93	71,10
1 volwassene + bijwoner(s)	70	0,92	72,50	60	0,89	71,99
1 volwassene + kind(eren) + bijwoner(s)	61	0,80	73,31	37	0,55	72,54
2 volwassenen	790	10,42	83,72	380	5,62	78,15
2 volwassenen + kind(eren)	1.193	15,73	99,46	1.441	21,30	99,45
2 volwassenen + bijwoner(s)	5	0,07	99,53	4	0,06	99,51
2 volwassenen + kind(eren) + bijwoner(s)	36	0,47	100,00	33	0,49	100,00
TOTAAL	7.582	100	100	6.765	100	100



Leeftijd

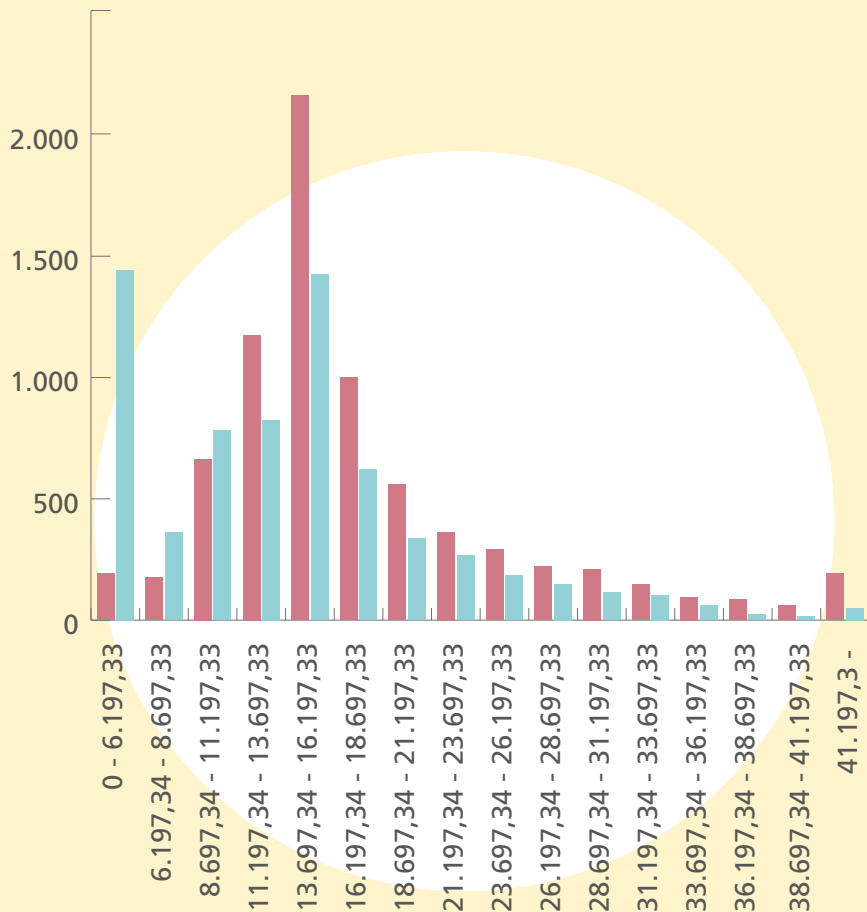
■ Kandidaat-huurders
■ Zittende huurders

Leeftijd	Zittende huurders			Kandidaat-huurders		
	Aantal	%	Cum. %	Aantal	%	Cum. %
Jonger dan 20 jaar	8	0,11	0,11	95	1,40	1,40
van 20 tot 29 jaar	330	4,35	4,46	1.522	22,50	23,90
van 30 tot 39 jaar	951	12,54	17,00	1.720	25,42	49,33
van 40 tot 49 jaar	1.286	16,96	33,96	1.481	21,89	71,22
van 50 tot 59 jaar	1.577	20,80	54,76	1.033	15,27	86,49
van 60 tot 69 jaar	1.472	19,41	74,18	634	9,37	95,86
van 70 tot 79 jaar	1.133	14,94	89,12	229	3,39	99,25
van 80 tot 89 jaar	692	9,13	98,25	49	0,72	99,97
van 90 tot 99 jaar	132	1,74	99,99	2	0,03	100
100 jaar en ouder	1	0,01	100,00	0	0,00	100
TOTAAL	7.582	100	100	6.765	100	100



■ Kandidaat-huurders
■ Zittende huurders

Inkomen

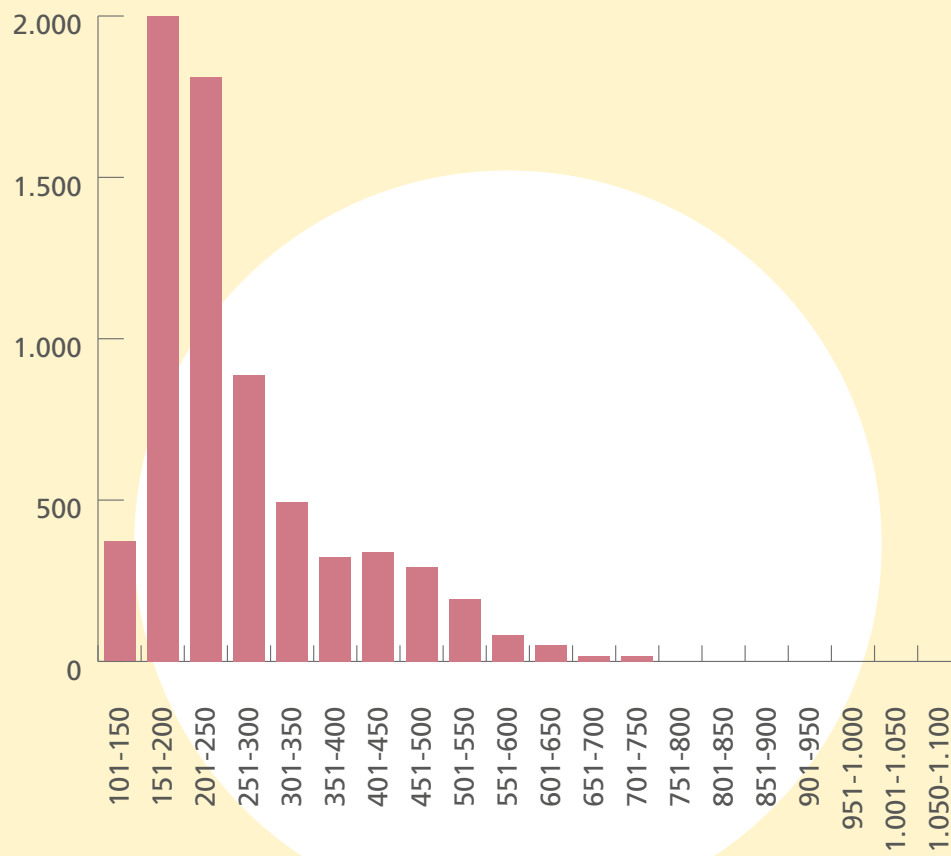


Inkomen in euro	Zittende huurders			Kandidaat-huurders		
	Aantal	%	Cum. %	Aantal	%	Cum. %
0 - 6.197,33	198	2,61	2,61	1.435	21,21	21,21
6.197,34 - 8.697,33	173	2,28	4,89	365	5,40	26,61
8.697,34 - 11.197,33	666	8,78	13,68	784	11,59	38,20
11.197,34 - 13.697,33	1.173	15,47	29,15	822	12,15	50,35
13.697,34 - 16.197,33	2.153	28,40	57,54	1.415	20,92	71,26
16.197,34 - 18.697,33	994	13,11	70,65	617	9,12	80,38
18.697,34 - 21.197,33	559	7,37	78,03	334	4,94	85,32
21.197,34 - 23.697,33	360	4,75	82,77	267	3,95	89,27
23.697,34 - 26.197,33	293	3,86	86,64	190	2,81	92,08
26.197,34 - 28.697,33	224	2,95	89,59	150	2,22	94,29
28.697,34 - 31.197,33	208	2,74	92,34	117	1,73	96,02
31.197,34 - 33.697,33	153	2,02	94,36	107	1,58	97,61
33.697,34 - 36.197,33	94	1,24	95,59	62	0,92	98,52
36.197,34 - 38.697,33	84	1,11	96,70	30	0,44	98,97
38.697,34 - 41.197,33	59	0,78	97,48	19	0,28	99,25
41.197,34 -	191	2,52	100,00	51	0,75	100,00
TOTAAL	7.582	100	100	6.765	100	100



Huurprijs

Huurders



Huurprijs in euro	Huurders		
	Aantal	%	Cum. %
101-150	392	5,17	5,17
151-200	2.475	32,64	37,81
201-250	1.811	23,89	61,70
251-300	904	11,92	73,62
301-350	517	6,82	80,44
351-400	343	4,52	84,96
401-450	357	4,71	89,67
451-500	298	3,93	93,60
501-550	215	2,84	96,44
551-600	100	1,32	97,76
601-650	61	0,80	98,56
651-700	35	0,46	99,02
701-750	33	0,44	99,46
751-800	23	0,30	99,76
801-850	10	0,13	99,89
851-900	3	0,04	99,93
901-950	3	0,04	99,97
951-1.000	0	0,00	99,97
1.001-1.050	1	0,01	99,99
1.050 - 1.100	1	0,01	100,00
Totaal	7.582	100	100










Overzicht Sociale Woningen



Appartement



Huis

TYPE WONING	AANTAL	%	Woningen aangepast aan personen met een zorgbehoefte
Studio	461	5,05	› 11 studio's voor bejaarden.
 x1/1,5	3.397	37,22	› 678 appartementen voor bejaarden ¹⁸ . › 33 appartementen voor personen met een handicap. › 17 appartementen voor personen met een handicap i.s.m. Focus Wonen. › 16 sociale assistentiewoningen i.s.m. OCMW Gent.
 x2/2,5	2.846	31,19	› 29 appartementen voor personen met een handicap. › 7 appartementen voor personen met een handicap i.s.m. Focus Wonen. › 3 sociale assistentiewoningen i.s.m. OCMW Gent.
 x3	839	9,19	
 x4	49	0,54	
 x1	102	1,12	› 93 eengezinswoningen met één slaapkamer zijn bejaardenwoningen.
 x2	240	2,63	
 x3	1.000	10,96	
 x4	181	1,98	
 x5	11	0,12	
TOTAAL	9.126	100	

¹⁸ Gelijkvloerse appartementen met 1 slaapkamer worden over het hele patrimonium voorbehouden voor bejaarde personen conform het Lokaal Toewijsreglement van Stad Gent.

4

WoninGent in 2019

1. Gebouwenwerking:

Digitalisering zet zich door met verdere optimalisaties van het IWMS

In oktober 2018 hadden we de grote uitrol van ons nieuw en performanter IWMS (Integrated Workplace Management System) Planon en de bijhorende mobiele apps. 2019 stond in het teken van de verdere optimalisatie van dit beheersysteem. Ons nieuwe systeem laat toe om opdrachten voor herstellingswerken of onderhoud in onze gebouwen volledig te digitaliseren. Alle plannings verlopen digitaal. We zijn nu in staat om op basis van de bestaande onderhoudscontracten volledig gepland onderhoud te laten uitvoeren.

We breidden in 2019 het gebruik van de mobiele apps verder uit. In 2018 lanceerden we al een mobiele app voor de ingaande plaatsbeschrijvingen. Sinds september 2019 gebeuren ook de uitgaande plaatsbeschrijvingen volledig digitaal. Dit heeft niet alleen als voordeel dat de vertrekkende huurder sneller zijn waarborgafrekening kan krijgen, maar ook dat de inventarisatie van onze verhuurbare eenheden een pak efficiënter verloopt. Op basis van de digitale uitgaande plaatsbeschrijving kunnen we veel eenvoudiger een inschatting maken van de werken en kosten die nodig zijn om de woning opnieuw te kunnen verhuren.

We stelden daartoe ook een tarieflijst uitgaande plaatsbeschrijvingen op voor herstellingen ten laste van de huurder. Deze tarieflijst is een uitbreiding en update van de bestaande tarieflijst voor huurdersherstellingen. Bewoners ontvangen deze tarieflijst samen met een infofolder naar aanleiding van hun opzeg. Zo kunnen zij een inschatting maken van eventuele werken die ze zelf nog kunnen uitvoeren om extra kosten te vermijden, maar krijgen ze evengoed al een zicht op de kostprijs van de herstellingen als deze door WoninGent moeten worden uitgevoerd.

De overnamedocumenten voor elektriciteit, gas en water vullen we momenteel nog altijd in op papier. Het is de bedoeling dat ook dit op korte termijn volledig digitaal kan verlopen. We werken hiervoor nauw samen met het Vlaams Energiebedrijf (VEB). Eind 2019 begonnen we met de testfase en het is de bedoeling om het gebruik van digitale overnamedocumenten in 2020 effectief uit te rollen.

Sinds 2018 ontvangen en beheren onze vaklui hun werkopdrachten via hun tablet en kunnen ze rechtstreeks uit de magazijnen de nodige materialen reserveren. In 2019 zetten we in op een verdere automatisering van de werkorders voor onze schoonmaakploegen. We stelden een uitgebreid schoonmaakplan op, waardoor de werkorders voor onze huisvuilverwerkers en een deel van ons schoonmaakpersoneel zo goed als volautomatisch worden aangemaakt. In 2020 plannen we dit schoonmaakplan ook voor het overige schoonmaakpersoneel uit te rollen.

We ontwikkelden ook onze app voor de conditiemetingen verder, wat ons moet toelaten om een realistische onderhoudsplanning op te maken van ons patrimonium in budget en tijd.



Naar duurzaamheid als integraal onderdeel van het patrimoniumbeheer

Duurzaamheid moet meer een meer een onderdeel gaan uitmaken van onze werking. Om dit te bereiken werd het aspect duurzaamheid al geïmplementeerd in verschillende manieren waarop we informatie over onze gebouwen verzamelen: we voegden een duurzaamheidsparameter toe aan het model van inspectie voor de conditiemetingen, aan het postinterventiedossier van bouwprojecten en in ons IWMS Planon. We deden ook een inhaalbeweging wat betreft EPC's (energieprestatiecertificaten).

Er staan ons heel wat uitdagingen te wachten om de Europese klimaatdoelstellingen tegen 2050 te halen. WoninGent wil zich daarvoor klaarmaken. Daarom startten we in 2019 met de uitwerking van een duurzaamheidsplan 2050. De bedoeling is om dit plan in de loop van 2020 uit te werken. Dit plan moet ervoor zorgen dat al onze gebouwen - nieuw, gerenoveerd en bestaand - tegen 2050 voldoen aan de klimaatdoelstellingen op vlak van energie, materialen, water...

150.000 gegevens voor berekening nieuwe huurprijzen

Vanaf 2020 verandert de Vlaamse Regering de manier waarop de huurprijs van een sociale woning wordt berekend. Twee belangrijke elementen hierin zijn de sociale huurschatter en de energiecorrectie.

De sociale huurschatter is een schattingsmodel ontwikkeld door de Vlaamse Regering dat alle sociale huisvestingsmaatschappijen vanaf januari 2020 zullen gebruiken om de marktwaarde van hun woningen te berekenen. De nieuwe sociale huurschatter bepaalt de marktwaarde van een sociale huurwoning op basis van 17 verschillende criteria. Onder andere de ligging van de woning maar ook woningkenmerken zoals het bouwjaar, het aantal slaapkamers, parkeerplaatsen, het aantal verdiepingen, de uitrusting van de keuken, verwarming en isolatie spelen een rol. Dit moet een correcte en objectieve bepaling van de marktwaarde mogelijk maken.

Daarnaast introduceert de Vlaamse Regering een energiecorrectie of een toeslag voor woningen met energiezuinige investeringen, zoals een goede isolatie, een zuinige verwarmingsketel of zonne-energie.

Het spreekt voor zich dat met een patrimonium van meer dan 9.000 woningen er heel wat gegevens nodig zijn om een correcte berekening van de nieuwe marktwaarde en energiecorrectie mogelijk te maken. Onze gebouwenwerking verzamelde en controleerde daartoe in 2019 niet minder dan 150.000 gegevens.

2. Bewonerswerking

Globale visie

Bewonerswerking streeft ernaar om een dienstverlening aan te leveren afgestemd op de wensen van onze bewoners en kandidaat-huurders. Zij verwachten een uitreikende en efficiënte service rond hun huisvesting en dit zowel voor het administratieve luik als het sociale aspect.

We willen verzekeren dat onze bewoners hun rechten op een kwaliteitsvolle sociale huisvesting maximaal kunnen uitoefenen. En dat zij daarbij heel goed geïnformeerd zijn over hun plichten als huurder.

We zetten in op een efficiënte werking en het optimaal inzetten van de beschikbare middelen. Hiertoe behoort ook het onderhouden van goede relaties met de partnerorganisaties in het werkveld en het maken van goede werkafspraken met hen.

Naar meer lokale verankering

In 2019 versterkten we onze lokale aanwezigheid in de wijken Watersportbaan, Nieuw Gent, Bloemekenswijk en de Sint-Bernadettewijk. Daarnaast zetten we in samenwerking met de stadsdiensten initiatieven op in Gent Centrum (Dobbelslot) en de Machariuswijk.

De samenwerking met Stad Gent werd onder impuls van WoninGent uitgebouwd in de Watersportbaan en in Nieuw Gent, wat een meer gecoördineerde aanpak mogelijk maakt. WoninGent wordt door bewoners regelmatig aangesproken over wijkproblemen. Door een intensieve samenwerking met de Stad Gent in onze wijken, kunnen dergelijke signalen onmiddellijk door de bevoegde diensten worden opgevolgd.



Herhuisvestingen onder de loep

Uit de verhuisprojecten Jubileumlaan, Rabot en Tine Hannick trokken we een aantal lessen. Zowel uit de resultaten van de tevredenheidsenquêtes van de bewoners als uit de evaluatie door onze medewerkers die de herhuisvestingen begeleidden. Dit resulteerde in een vernieuwde aanpak van de verhuis, een betere samenwerking met de buurtpartners en een inzet op waardevolle samenwerkingen met sociaal geëngageerde kunstenaars, zoals het kunstenaarscollectief in de derde Rabottoren (zie eerder).



Verder inzetten op digitalisering

We zetten onze digitalisatiegolf verder: dankzij een tool die ons toelaat e-mails in bulk te versturen, konden we vanaf 2019 meer dan 3.400 bewoners langs deze weg informeren. We maakten hiervan bijvoorbeeld gebruik om over de wijziging in de huurprijsberekening te communiceren. We werken ook met een online bevragingstool om enquêtes af te nemen bij onze bewoners en zo de kwaliteit van onze werking te verbeteren. Intern integreerden we de juridische, de sociale en de verhuurdersdossiers tot één (digitaal) dossier.

Integratie net-WoninGent

We integreerden in 2019 onze afdeling net-WoninGent (schoonmaak, tuinonderhoud, huisvuilverwerking en ongediertebestrijding) in onze bewonerswerking. Op die manier willen we de aanpak van o.a. sluikestort en ongedierte, waarbij er al een heel nauwe samenwerking was tussen onze sociale dienst en net-WoninGent, in het kloppende hart van onze bewonerswerking opnemen. Dit moet zorgen voor een doelgerichte aanpak en een nog betere efficiëntie. De focus lag dit jaar op basiswerk: procedures uitwerken, leveranciers opvolgen, basisrapportering opzetten en het personeel verder betrekken.

Overige realisaties

Andere veranderingen die we doorvoerden: voortaan bezoeken kandidaat-huurders de toegewezen woning zelf (met sleutel) zonder begeleiding, we ontwierpen een draaiboek nieuwbouw dat (niet-technische) kinderziektes bij nieuwbouw moet voorkomen en we gaven al onze baliemedewerkers een aantal opleidingssessies klare taal en klantvriendelijkheid.

Een eerste aanzet tot aanpak van de overbezetting werd gerealiseerd, het gros van de inspanning wordt in 2020 gepland. Alleen rond huurachterstand staan de geleverde inspanningen niet in verhouding met het resultaat. Daar zullen we in 2020 samen met de financiële dienst nog harder op inzetten.



3. Een moderne werkgever

2019, het jaar van de verbinding

2019 stond voor het personeelsbeleid van WoningGent in teken van verbinding. We namen meerdere initiatieven om de verbinding met en tussen het personeel te versterken.

WoningGent = HOME

We startten met een traject rond interne waarden. Het uitgangspunt was om deze waarden vanuit het personeel mee vorm te geven. Op die manier willen we tot waarden komen die breed gedragen zijn en een sterke verankering vinden in de hele organisatie. Sterke interne waarden zijn immers heel belangrijk:

- › Ze geven richting voor de toekomst.
- › Ze vormen een betrouwbaar kader, waarop medewerkers kunnen terugvallen.
- › Ze helpen onze dienstverlening te verbeteren.
- › Ze bepalen hoe we omgaan met elkaar, onze bewoners en kandidaten, onze externe partners en leveranciers.



We organiseerden tijdens de maanden juni, juli en september van 2019 workshops over het thema waarden met alle medewerkers. Tijdens deze workshops mengden we arbeiders met bedienden, medewerkers van gebouwenwerking, bewonerswerking en interne werking. Deze mix was belangrijk om ervaringsuitwisseling en dialoog over de werkingen heen te stimuleren, maar ook om ervoor te zorgen dat de uiteindelijke waarden breed gedragen zouden zijn. Voor de workshops lieten we ons begeleiden door een externe partner. Zij kozen voor actieve workshops, waarbij medewerkers via spelvormen en diverse oefeningen nadachten over de interne waarden die WoninGent in de toekomst vorm moeten geven.

De uitkomst van al deze workshops vertaalden we samen met een externe partner in effectieve waarden. Zo kwamen we tot 4 interne waarden die het DNA vormen van WoninGent:

- › Houvast
- › Ondersteunend
- › Mensgericht
- › Engagement

De bepaling van de HOME-waarden luidt het startschot van een intern traject dat wordt uitgewerkt om deze waarden een inherent onderdeel te maken van onze werking, waarbij ze als leidraad dienen in onze dagelijkse handelingen en interacties. Het is dan ook belangrijk dat elke medewerker zich deze waarden eigen maakt. In 2020 plannen we in dit kader verschillende acties.



Samenwerkings- gesprekken leiden tot open feedbackcultuur

Vanaf 2019 trekt WoninGent volop de kaart van samenwerkingsgesprekken. Dit zijn gesprekken tussen leidinggevende en medewerker met als doel de samenwerking in al haar facetten te bespreken en deze te verbeteren en naar een hoger niveau te tillen. Functionerings- en evaluatiegesprekken worden in een volledig nieuw kleedje gestoken, waarbij nog meer dan vroeger de nadruk ligt op open communicatie en feedback. Open communicatie en duidelijke feedback dragen immers bij aan een grotere betrokkenheid en een betere samenwerking.



Nieuwe CAO

In juli 2019 werd een nieuwe bedrijfs-CAO afgesloten. Als werkgever wil WoninGent investeren in ons personeel via opleidingen, begeleiding, flexibele werkuren... Kwalitatief personeel waarop we kunnen bouwen is noodzakelijk om de vele uitdagingen aan te gaan waarmee we als sociale huisvestingsmaatschappij worden geconfronteerd. We zetten dan ook in op:

- › Een optimale, kwaliteitsvolle en efficiënte werking.
- › Verhogen van de zelfstandigheid van onze medewerkers via opleidingen en coaching.

De nieuwe CAO omvat onder andere:

- › De uitwerking van een permanentie-regeling tijdens sluitingsdagen.
- › Meer variatie in de vergoedingen voor woon-werkverkeer, waarbij we personeelsleden stimuleren om hun woon-werkverkeer op een duurzame manier te organiseren volgens het STOP-principe. De mogelijkheid tot het leasen van een (elektrische) fiets, een fietsvergoeding en de volledige terugbetaling openbaar vervoer werden toegevoegd.
- › Het engagement van WoninGent om een digitale tijdsregistratie in te voeren en een functieclassificatie uit te werken.

Lerende organisatie

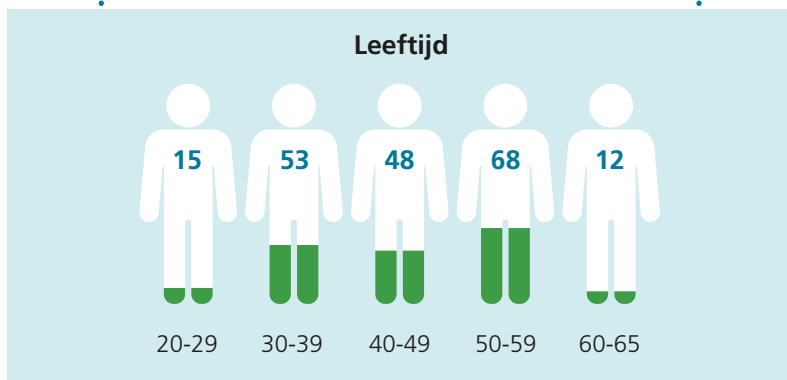
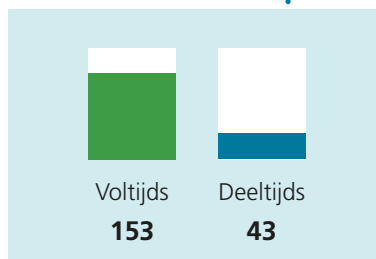
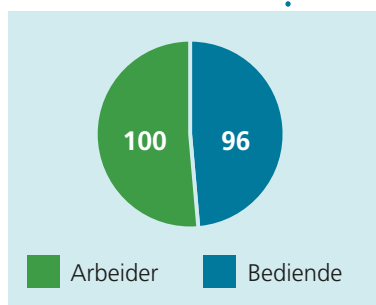
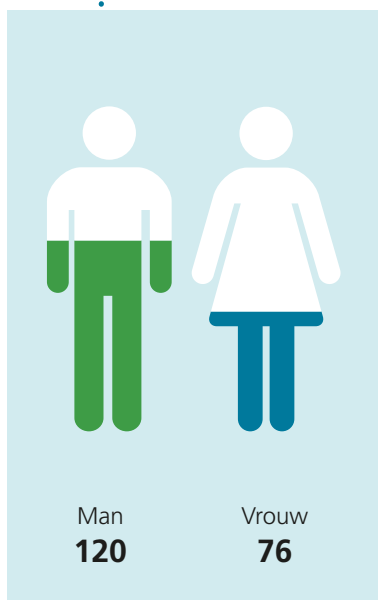
WoninGent stimuleert haar medewerkers om zich bij te scholen en opleidingen te volgen. In 2019 lag de focus op opleidingen rond veiligheid:

- › Opleiding prikongevallen. We organiseerden deze opleiding voor alle medewerkers die hier mogelijks mee in aanraking kunnen komen, gaande van medewerkers schoonmaak tot wijkmonitoren.
- › Omgaan met fysieke agressie. Tijdens de opleiding kregen onze medewerkers tips rond zelfbescherming.
- › BA4 + BA5. Elke medewerker die in aanraking kan komen met de risico's van elektrische installaties, maar er zelf niet of amper aan werkt, moet een bevoegdheidsverklaring BA4 hebben. Meer dan 50 medewerkers volgden deze opleiding. Daarnaast organiseerden we een opleiding BA5 voor onze elektriciens.
- › Jaarlijkse herhaling opleiding EHBO voor de verantwoordelijken van elke vestiging.

Personeel in cijfers

196

Aantal medewerkers in 2019



Comité voor preventie en bescherming op het werk (CPBW)

Veiligheid op de werkplaats, een gezonde werkomgeving en het welbevinden van elke medewerker zijn van prioritair belang voor Woningent en vormen mee de basis van de bedrijfscultuur. Woningent streeft er dan ook naar om de regionale en nationale wetgevingen en de Europese richtlijnen inzake veiligheid en gezondheid na te leven en op alle beleidsniveaus te incorporeren.

PERSONEELSAFVAARDIGING	
EFFECTIEVE LEDEN	PLAATSERVANGENDE LEDEN
Umit Dalcinar	Marc Caluwé
Danny De Bruye	Marleen Cobbaert
Sadik Mertcan	Angelique Moorhem
Claudia Vermassen	Michel Reyns
Véronique Van den Bogaerd	An Schaele
Cennet Uckuyulu	-
ARBEIDSGENEESHEER	PREVENTIE-ADVISEUR
Dr. Giovanni Vandewalle	Heidi Demey
WERKGEVERSAFVAARDIGING	
Gery Smismans	Christophe Van Goey (afvaardiging personeelsdienst)
Karin Wouters	

Ondernemingsraad (OR)

WoningGent streeft ernaar om een transparante onderneming te zijn die gekenmerkt wordt door een participatieve overlegcultuur. Een belangrijke rol is hierbij weggelegd voor de ondernemingsraad. Deze zorgt voor de opvolging van de arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden en waakt er mee over dat er voldoende werkoverleg is en dat alle medewerkers gelijk behandeld worden.

PERSONEELSAFVAARDIGING	
EFFECTIEVE LEDEN	PLAATSVERVANGENDE LEDEN
Danny De Bruyne	Marc Caluwé
Willem De Roeck	Marleen Cobbaert
Sadik Mertcan	Ian Haza
Angelique Moorhem	Michel Reyns
Véronique Van den Bogaerd	An Schaele
Claudia Vermassen	Cennet Uckuyulu
WERKGEVERSAFVAARDIGING	
Gery Smismans	Christophe Van Goey (afvaardiging personeelsdienst)
Karin Wouters	



6

Jaarrekening 2019

Meerjarenplan als basis voor de toekomst.

WoninGent sluit het boekjaar 2019 - net als voorgaande jaren - af met een negatief resultaat. Ditmaal van ongeveer 9,5 miljoen euro. WoninGent blijft wel een sterk eigen vermogen hebben en een goede liquiditeitspositie. Er is slechts een beperkte daling van de liquide middelen in 2019, mede als gevolg van de financiële opvolging in samenwerking met de Begeleidingscommissie. Ondanks de negatieve cijfers werken we volop aan de toekomst.

WoningGent werkt nauw samen met de VMSW Begeleidingscommissie om o.a. op basis van een meerjarenplanning nauwgezet de kwaliteit van ons patrimonium en de financiële toekomst te monitoren.

Een belangrijk element in deze financiële planning is de nieuwe huurprijsberekening die van kracht gaat vanaf 1 januari 2020. Deze nieuwe huurprijsberekening betekent voor WoningGent meer ademruimte.

Door de toename van de jaarlijkse huurinkomsten ingevolge deze nieuwe huurprijsberekening (+15% ten opzichte van de historische huurinkomsten) ontstaat ruimte om de nodige renovatiewerken uit te voeren zonder financiële druk op korte termijn.

Op langere termijn zou het gerenoveerde patrimonium tot lagere gemiddelde werkings- en onderhoudskosten moeten leiden en een betere cashflow.

Onderstaande tabel geeft de liquiditeitspositie weer tot 2028. Hierbij blijkt dat de liquide middelen stabiel blijven tot 2026 en nadien licht dalen. Op korte termijn stellen zich geen liquiditeitsproblemen.

+	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
liquide middelen 01/01	33.261.625	30.602.178	30.552.183	31.496.646	31.294.118	32.096.870	32.438.374	32.283.451	31.670.709	30.132.540
vrije cashflow	-2.932.502	797.007	-67.270	-242.958	312.625	266.847	67.978	-577.231	-1.223.505	-1.350.732
investerings cashflow	273.055	-847.002	1.011.733	40.431	490.127	74.658	-222.901	-35.511	-314.664	-310.890
liquide middelen 31/12	30.602.178	30.552.183	31.496.646	31.294.118	32.096.870	32.438.374	32.283.451	31.670.709	30.132.540	28.470.917

De volledige jaarrekening is te consulteren via www.woningent.be.

Bestuursorganen 2019 : bestuur tot 28 maart

RAAD VAN BESTUUR TOT 28 MAART 2019	
REYNEBEAU GUY	Voorzitter
HEUGHEBAERT MARC	Ondervoorzitter
BRACKE SOFIE	Bestuurder
CLAUWAERT ALAIN	Bestuurder
CETINKAYA CENGIZ	Bestuurder
DE JAEGER MARIAN	Bestuurder tot 06.12.2018
DIABY KALIFA	Bestuurder
HOLEMANS DIRK	Bestuurder
HOORNAERT MARINA	Bestuurder
KROBEA LIEVE	Bestuurder
LAMPAERT PIET	Bestuurder
ROELANDT WERNER	Bestuurder
SERRAES GUY	Bestuurder
SOUGUIR SAMI	Bestuurder

DAGELIJKS BESTUUR	
REYNEBEAU GUY	Voorzitter
HEUGHEBAERT MARC	Ondervoorzitter
LAMPAERT PIET	Bestuurder
SOUGUIR SAMI	Bestuurder
HOLEMANS DIRK	Vervangend bestuurder
HOORNAERT MARINA	Vervangend bestuurder

TOEWIJSCOMITÉ	
REYNEBEAU GUY	Voorzitter
SOUGUIR SAMI	Vervangend voorzitter
CETINKAYA CENGIZ	Bestuurder
HOORNAERT MARINA	Bestuurder
HEUGHEBAERT MARC	Vervangend bestuurder

Bestuursorganen 2019 : bestuur vanaf 1 april

NIEUWE RAAD VAN BESTUUR VANAF 1 APRIL 2019			
HEUGHEBAERT MARC	Voorzitter	HEYNDRICKX ISABELLE	Bestuurder
SOUGUIR SAMI	Ondervoorzitter	ROBERT GERT	Bestuurder
BOUVE MIEKE	Bestuurder tot 05.11.2019	TEMMERMAN KARIN	Bestuurder
CETINKAYA CENGIZ	Bestuurder	SADIK KARANFIL MEHMET	Bestuurder
DE BEULE PATRICIA	Bestuurder vanaf 03.12.2019	VANDENBROUCKE JORIS	Bestuurder
DECKMYN JOHAN	Bestuurder tot 03.12.2019	WELVAERT SONJA	Bestuurder
DE WINTER ANITA	Bestuurder		

DAGELIJKS BESTUUR	
HEUGHEBAERT MARC	Voorzitter
SOUGUIR SAMI	Ondervoorzitter
DE WINTER ANITA	Bestuurder
HEYNDRICKX ISABELLE	Bestuurder
TEMMERMAN KARIN	Bestuurder
CETINKAYA CENGIZ	Vervangend bestuurder
SADIK KARANFIL MEHMET	Vervangend bestuurder
VANDENBROUCKE JORIS	Vervangend bestuurder

TOEWIJSCOMITÉ	
HEUGHEBAERT MARC	Voorzitter
CETINKAYA CENGIZ	Bestuurder
HEYNDRICKX ISABELLE	Bestuurder
SADIK KARANFIL MEHMET	Bestuurder
VANDENBROUCKE JORIS	Bestuurder
DE WINTER ANITA	Vervangend bestuurder
TEMMERMAN KARIN	Vervangend bestuurder
SOUGUIR SAMI	Vervangend bestuurder

MANAGEMENT TEAM	
WOUTERS KARIN	Algemeen directeur
DE CEUKELAIRE EDWIN	Manager gebouwenwerking tot 09-06-2019
SMISMANS GERY	Manager bewonerswerking
FIERS FRANK	Afdelingshoofd boekhouding en financiën
VAN GOEY CHRISTOPHE	Afdelingshoofd personeels- en organisatieontwikkeling





FSC
www.fsc.org


RECYCLED

Papier gemaakt van
gerecycled materiaal

FSC® C014767

Woningent cvba-so

Lange Steenstraat 54, 9000 Gent

 09 235 99 00

 info@woningent.be

 www.woningent.be



* Rapportering WoninGent.

Openbare bijlage(n)

- Projecten WoninGent 2019.pdf

20 19

Projecten
WoninGent



Projecten in 2019

1

Opgeleverde projecten

4



2

Projecten in uitvoering

14



3

Projecten in voorbereiding

19



4

Stadsontwikkelingsprojecten

44





**Opgeleverde
projecten**



LOUIS SCHUERMANSTRAAT

Type project

Nieuwbouw - 12 appartementen voor sociale huur.

Architect

Architectenteam P. Cattoir bvba
- Gent.

Aannemer

Everaert - Cooreman
- Overmere.

Ligging

Sint-Amandsberg
- Louis Schuermanstraat.

Financiering

Eindbedrag:
€ 2.074.166 incl.
btw en nevenkosten.
Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

Start van de werken:
11 januari 2017.
Oplevering: 8 februari 2019.

Ontwerp

Op de plek van de gesloopte gebouwen in de L. Schuermanstraat bouwden we een appartementsgebouw met 4 bouwlagen. Het oude kloosterpand bleef behouden en is deels in het project geïntegreerd. Het gebouw telt 12 appartementen voor sociale verhuur. Er zijn 6 parkeerplaatsen op het binnenterrein om extra parkeerdruk in de wijk zoveel als mogelijk te beperken. Het gebouw heeft ook een eigen fietsenstalling.

ZEEMANSTUIN (HOGEWEG) C1

Type project

Nieuwbouw - 25 wooneenheden: 10 eengezinswoningen en 15 appartementen voor sociale huur.

Architect

A33 architecten - Leuven.

Aannemer

Bekaert Building Company nv - Waregem.

Ligging

Gent - Hogeweg.

Financiering

Eindbedrag: € 3.667.624 incl. btw en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Oplevering

Start van de werken: midden 2017.

Oplevering: 23 mei 2019.

Ontwerp

Het project Zeemanstuin is een groot, nieuw woonproject tussen de Hogeweg en de Sint-Bernadettestraat. Er komen 329 nieuwe huizen en appartementen rond een centraal park. Het gaat om een mix van sociale woningen en budgetwoningen en van huurwoningen en koopwoningen.

Bij de ontwikkeling van de site en de gebouwen gaat veel aandacht naar duurzaam en kwaliteitsvol wonen. Zo zijn er zonneboilers op het dak voor de verwarming van het warm water in de appartementen. De volledige site is daarnaast een autoluw woonerf met veel groen. Elke groep gebouwen heeft een eigen parkeerhaven.

Het algemeen masterplan en het concept van de wijk Hogeweg werden door sogent gecoördineerd. Het project Zeemanstuin C1 bestaat uit 15 appartementen en 10 eengezinswoningen aan de Bernmaaiweg en Hogeweg:

- › appartementsgebouw met 4 bouwlagen en 15 appartementen:
 - › 11 appartementen met 1 slaapkamer en terras, waarvan 3 aangepaste appartementen.
 - › 2 appartementen met 2 slaapkamers en terras.
 - › 1 appartement met 3 slaapkamers en terras.
 - › 1 appartement met 4 slaapkamers en tuin.
- › 10 eengezinswoningen:
 - › 5 woningen met 3 slaapkamers en tuin.
 - › 5 woningen met 4 slaapkamers en tuin.





ZEEMANSTUIN (HOGEWEG) C2

Type project Nieuwbouw - 30 appartementen voor sociale huur.

Architect

Architectenbureau - GDR-architecten bvba
- Gentbrugge.

Aannemer

Bekaert Building Company nv
- Waregem.

Ligging

Gent - Hogeweg.

Financiering

Eindbedrag: € 4.886.054
incl. btw en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

Start van de werken: midden 2017.
Oplevering: 4 juli 2019.

Ontwerp

Het project Zeemanstuin C2 omvat 30 appartementen met terras:

- › 23 appartementen met 1 slaapkamer, waarvan 5 aangepaste appartementen.
- › 7 appartementen met 2 slaapkamers, waarvan 3 aangepaste appartementen.

Het gebouw heeft ook een halfondergrondse parking met 18 parkeerplaatsen, waarvan 6 plaatsen voor personen met een handicap.









WINSTON CHURCHILLPLEIN - SLOOP

Type project

Sloop van dit appartementsgebouw met 84 appartementen.

Architect

Inbupro nv - Merksplas.

Aannemer

THV Aclagro + ABP.

Ligging

Groenebriel - Winston Churchillplein.

Financiering

Eindbedrag: € 1.872.464
incl. btw en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

Start van de werken:
7 januari 2019.

Einde sloopwerken:
oktober 2019.

Ontwerp

Na de sloop van het gebouw zal een nieuw appartementsgebouw worden opgetrokken met ca. 60 appartementen, waarvan zo'n 5% aangepaste appartementen voor personen met een handicap.

GASTON CROMMENLAAN

Type project

Nieuwbouw - 44 appartementen voor sociale huur.

Architect

Architectenbureau A Verbeke
bvba - Gent.

Aannemer

Het eerste deel van de werken werd uitgevoerd door Gabecon nv. Na contractbreuk en faillissement van de aannemer volgde een heraanbesteding voor de afwerking van de gebouwen. De afwerking van de gebouwen gebeurt door P.I.C. bvba en nv Bouwbedrijf Vanderkinderen - Laarne.

Ligging

Ledeberg - Bellevuekaai
- Crommenlaan.

Ontwerp

Op de site aan de Gaston Crommenlaan bouwden we een appartementsgebouw met 44 sociale appartementen en een ondergrondse parking.

Het bouwprogramma bestaat hoofdzakelijk uit appartementen met 1 en 2 slaapkamers. Het gebouw telt 5 bouwlagen. 4 appartementen zijn uitgewerkt als aangepast wonen voor personen met een handicap.

Financiering

Eindbedrag: € 7.121.624 incl. btw en nevenkosten. (Dit bedrag omvat de eindafrekening met Gabecon die € 3.292.629 bedraagt en de eindafrekening van de heraanbesteding die € 3.828.994 bedraagt).

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

De werken werden in oktober 2018 opnieuw opgestart.

Oplevering:
18 december 2019.







2

Projecten in uitvoering



TICHELREI 3-221

Type project Totaalrenovatie van 110 appartementen naar 85 appartementen.

Architect

A33 Architecten - Leuven.

Aannemer

STRABAG Belgium.

Ligging

Groenebriel - Tichelrei.

Uitvoering

Start van de werken: 18 december 2017.
De oplevering wordt verwacht in het voorjaar van 2020.

Financiering

Bestelbedrag:
€ 12.724.270 incl. btw,
nevenkosten en subsidies
infrastructuurwerken.

Financieringswijze gebouw: FS3.
WoninGent ontvangt daarbij
€ 1,3 miljoen euro subsidies
uit het klimaatbudget van Stad
Gent.

Infrastructuurwerken:
subsidies VMSW.

Ontwerp

De oorspronkelijke 110 verouderde en kleine appartementen worden omgevormd tot 85 voldoende ruime en kwaliteitsvolle appartementen met één, twee en drie slaapkamers, waarvan een 5% aangepast aan personen met een handicap.

De renovatie van het gebouw is een evenwichtsoefening tussen architecturale waarde en hedendaagse woonnormen. Het gerenoveerde gebouw zal zo veel als mogelijk refereren aan het oorspronkelijke ontwerp van architect Jules Trenteseau. Zo krijgt het gebouw terug de oorspronkelijke kleur van Trenteseaus ontwerp.

Om het gebouw extra energiezuinig te maken, ontvangt WoninGent subsidies uit het klimaatbudget van Stad Gent.

Een nieuwe brandweerweg wordt aan de kant van het Winston Churchillplein aangelegd.



NEW ORLEANSSTRAAT 7 T/M 19

Type project

Vervangingsbouw - 7 woningen voor sociale huur.

Architect

Architectenbureau GDR-architecten
bvba - Gentbrugge.

Aannemer

Everaert - Cooreman - Overmere.

Ligging

Muide - Meulestede.

Financiering

Bestelbedrag:
€1.839.145 incl. btw
en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

Start van de werken: 16
augustus 2018. Voorlopige
oplevering wordt voorzien in
het voorjaar van 2020.

Ontwerp

Vervangingsbouw van 7 grote eengezinswoningen met 4 slaapkamers en
tuin bestemd voor sociale huur na sloop van de bestaande woningen.



VERVANGINGSBOUW RABOT FASE 1B

Type project Vervangingsbouw - 95 sociale huurwoningen.

Architect

POLO Architecten - Antwerpen.

De opdracht Rabot fase 1 werd aan Poponcini & Lootens ir. Architecten toevertrouwd.

Het architectenbureau POLO Architects ontwierp de eerste vijf gebouwen (fases 1A en 1B) en de openbare ruimte er rondom.

Aannemer

Democo - Hasselt.

Financiering

Bestelbedrag:
€ 16.504.103 incl. btw
en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

Start van de werken: 5 november 2018.

De oplevering is voorzien voor eind 2020.

Ligging

Rabot - Filips van Cleeflaan.



Ontwerp

De vervangingsbouw van de drie Rabottorens kadert binnen een bredere visie op de wijk Rabot-Blaisantvest zoals uitgewerkt in het stadsvernieuwingsproject 'Bruggen naar Rabot'.

In de plaats komen acht lagere appartementsgebouwen met samen ca. 360 sociale appartementen en ook een aantal gemeenschapsvoorzieningen. Er komt ook een openbaar parkje in het verlengde van de waterloop de Lieve.

Op de plaats van de tweede Rabottoren bouwen we 2 appartementsgebouwen met 95 appartementen:

- › 53 met 1 slaapkamer.
- › 41 met 2 slaapkamers.
- › 1 met 3 slaapkamers.

Op de gelijkvloerse verdieping van één van de gebouwen komt er een Wijkgezondheidscentrum.



STEENAKKER / GROENEWALSTRAAT

Type project

Vervangingsbouw - 60 appartementen voor sociale huur.

Architect

Architectenbureau BOB.361
bvba - Brussel.

Aannemer

Het eerste deel van de werken werd uitgevoerd door Gabecon nv. Na contractbreuk en faillissement van de aannemer volgde een heraanbesteding voor de afwerking van de gebouwen. De afwerking van de gebouwen gebeurt door Bekaert Building Company.

Ligging

Nieuw Gent - UZ.

Financiering

€ 10.715.749 incl. btw en nevenkosten. (Deze bedragen omvatten de eindafrekening met Gabecon van € 4.524.159 en het bestelbedrag van de heraanbesteding dat € 6.191.589 bedraagt.)

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

Heropstart van de werken:
augustus 2019.

De oplevering is voorzien tegen
eind 2020.

Ontwerp

4 verouderde appartementsgebouwen worden vervangen door 3 nieuwe gebouwen. Samen tellen zij 60 appartementen, waardoor het aantal sociale woningen op de site behouden blijft. In de gebouwen komen appartementen met 1 en 2 slaapkamers. Eén van de appartementsgebouwen (met 18 appartementen) wordt gebouwd volgens het principe van aangepast wonen en zal worden uitgebaat in samenwerking met Focus-Plus vzw.

Projecten in voorbereiding 3



SLOOP DERDE RABOTTOREN

Type project

Sloop - 197 appartementen.

Financiering

Raming:
€ 3.543.000 incl. btw
en nevenkosten.

Architect

Inbupro nv.

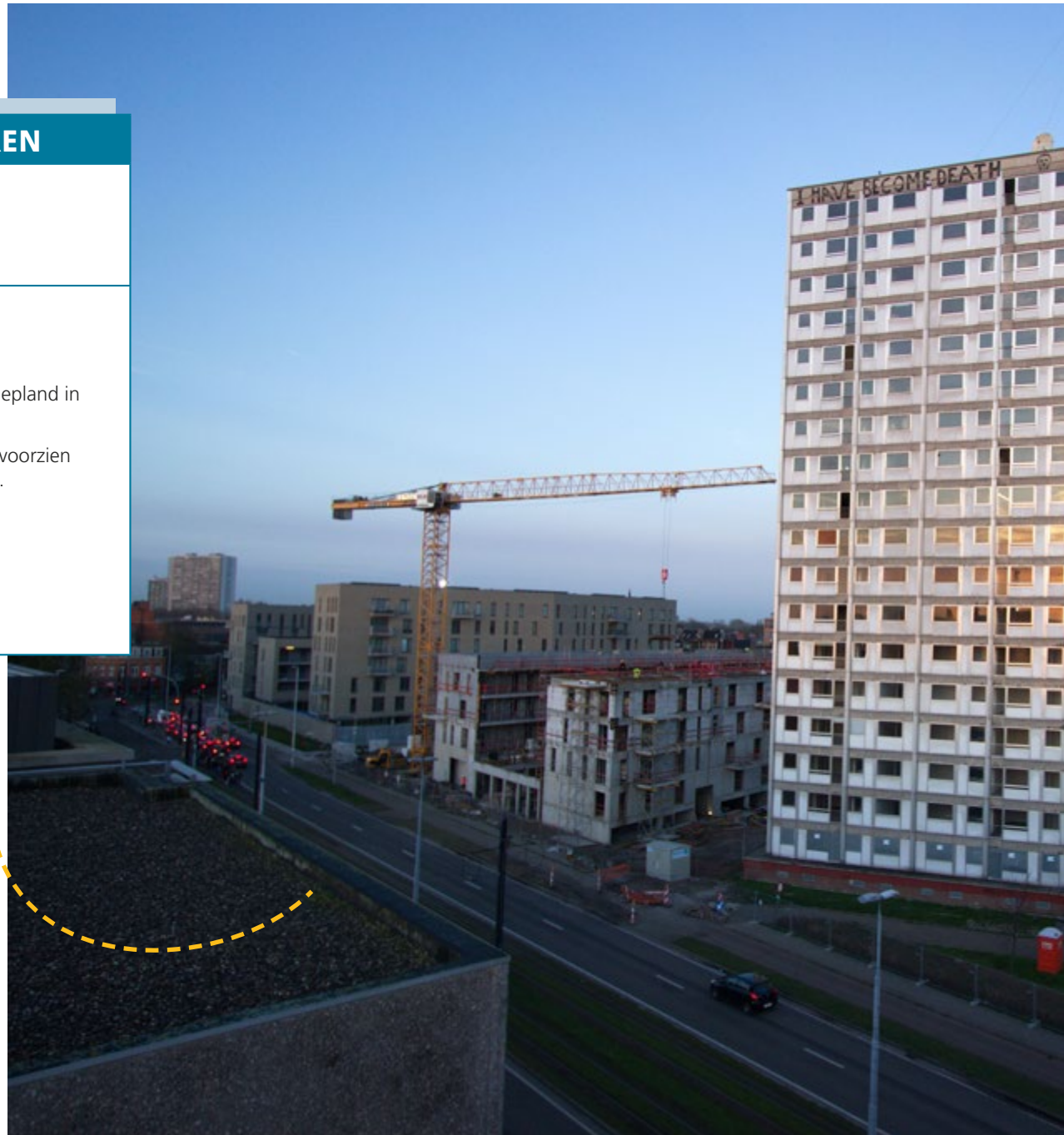
Aannemer

Wanty-Redeco-Laurenty.

Uitvoering

De start van de
sloopwerken is gepland in
maart 2020.

De oplevering is voorzien
voor begin 2021.





VERVANGINGSBOUW RABOT FASE 2 STROKEN 6-7-8

Type project

Vervangingsbouw - 140 sociale huurwoningen.

Architect

POLO Architects.

Ligging

Rabot - Opgeëistenlaan.

Financiering

Raming:
€ 20.667.500 incl. btw
en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

Start van de werken is voorzien voor 2021.
De oplevering is voorzien eind 2023.

Ontwerp

Op de plaats van de derde Rabottoren zullen de laatste 3 appartementsgebouwen worden opgetrokken met 140 sociale huurwoningen. Dit is tevens het sluitstuk van de vervanging van de 3 Rabottorens.

WINSTON CHURCHILLPLEIN - VERVANGINGSBOUW

Type project

Vervangingsbouw - 60 appartementen.

Architect

Osar Architects - Gent.

Aannemer

Bekaert Building Company
- Waregem.

Ligging

Groenebriel - Winston Churchillplein.

Financiering

Raming: € 8.825.000 incl. btw en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

De start van de werken wordt verwacht in het voorjaar van 2020. De oplevering is voorzien in het voorjaar van 2022.

Ontwerp

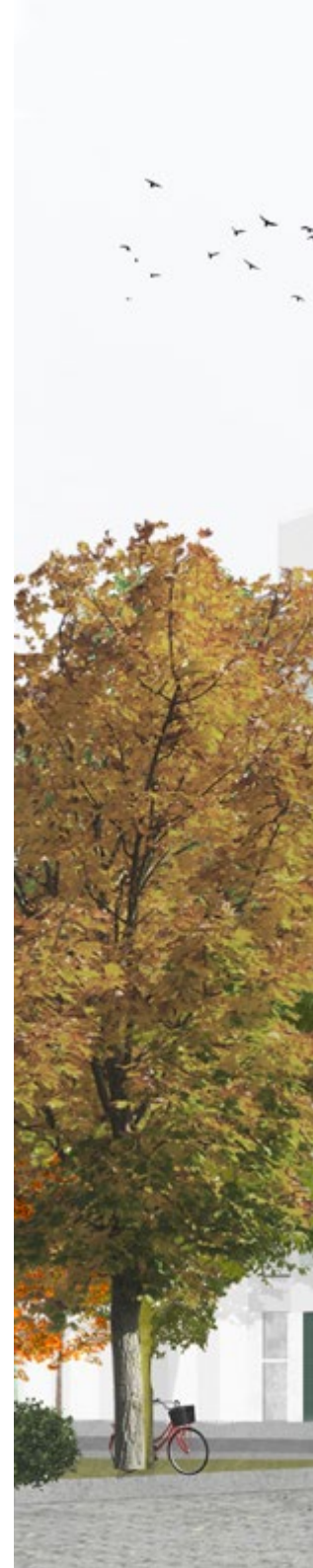
Het appartementsgebouw aan het Winston Churchillplein is ontworpen door architect Jules Trenteseau en opgenomen op de inventaris onroerend erfgoed. Voor het gebouw aan het Winston Churchillplein bleek een vervanging door nieuwbouw de meest duurzame oplossing. We slopen het bestaande appartementsgebouw met 84 appartementen en bouwen een nieuw appartementsgebouw met 60 kwaliteitsvolle en energiezuinige appartementen in de plaats.

Er komt een mix van typologieën met ook ruimte voor grote appartementen met 4 slaapkamers voor gezinnen.

De zeven verdiepingen van het nieuwe gebouw zullen ruimte bieden aan:

- › 32 appartementen met 1 slaapkamer (waarvan 3 aangepast aan personen met een handicap).
- › 18 appartementen met 2 slaapkamers.
- › 10 appartementen met 4 slaapkamers.

Het nieuwe gebouw zal een waardige vervanger worden. Het ontwerp van Osar Architects respecteert het oorspronkelijke gevelbeeld. Het gebouw zal ook dezelfde voetafruk hebben. Daarnaast zal de kleur van de gevel worden afgestemd op het gerenoveerde gebouw in de Tichelrei, zodat beide gebouwen een harmonieus geheel vormen.





PEERSTRAAT EN BOOMSTRAAT

Type project

Nieuwbouw - 23 eengezinswoningen en 9 appartementen.

Architect

Vandecasteele en Vanhooren
Architectenbureau bvba
- Oostende.

Aannemer

Recon Bouw.

Ligging

Brugse Poort - Rooigem.

Financiering

Raming:
€ 5.137.350 incl. btw
en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

De start van de werken is
voorzien in het voorjaar
van 2020. De oplevering is
voorzien voor eind 2021.

Ontwerp

WoninGent bouwt 32 woningen op het perceel tussen de Boomstraat en de Peerstraat. Er komen 23 eengezinswoningen met 3 of 4 slaapkamers. Alle woningen zullen een tuintje hebben. Op de hoeken trekken we 2 kleinere appartementsgebouwtjes op met 9 appartementen met terras. Deze appartementen zullen 1, 2 of 3 slaapkamers tellen.

Tussen de Boomstraat en de Peerstraat legt Stad Gent een nieuwe, autovrije wandel- en fietsverbinding aan.





LOODSENSTRAAT

Type project

Nieuwbouw - 7 eengezinswoningen en 4 appartementen voor sociale huur.

Architect

MVC Architecten bvba - Gent.

Ligging

Muide - Meulestede - Afrikalaan.

Financiering

Raming:

Verwervingskosten: € 305.000.

Bouwkosten: € 2.165.709 incl. btw en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

De start van de werken is voorzien in de tweede helft van 2020. De oplevering is voorzien voor eind 2021.

Ontwerp

In de Loodsenstraat ontwikkelen we een kleinschalig sociaal woningproject met:

- › 7 eengezinswoningen met 4 slaapkamers. Alle woningen zullen een stadstuintje hebben.
- › Een gebouw met 4 appartementen met 1 en 2 slaapkamers. De appartementen zullen een eigen tuintje of terras hebben.





VOGELENZANG 5-20

Type project Vervangingsbouw van ca. 13 appartementen.

Architect

Hama architecten - Antwerpen.

Ligging

Rabot - Blaisantvest - Vogelenzang.

Financiering

Raming: € 2.210.895 incl btw en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

De start van de werken wordt voorzien midden 2020. De oplevering is voorzien tegen begin 2022.

Ontwerp

Na de sloop van 16 sociale huurwoningen worden 13 nieuwe, voldoende ruime en kwaliteitsvolle huurappartementen voorzien met een mix van 1 en 2 slaapkamers.

BIEZENSTUK – ROOIGEMLAAN 226

Type project

Nieuwbouw - 22 WE voor sociale huur - Gent.

Architect

TV Atelier Carbon - Pieter Mouton
Architecten.

Aannemer sloopwerken

Van Kempen Afbraakwerken bvba.

Ligging

Brugse Poort - Biezenstuk - Rooigem.

Financiering

Raming bouwkosten:
€ 3.658.464 incl. btw en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Eindbedrag sloopwerken bestaande gebouwen:
€ 110.627 incl. btw en nevenkosten.

Uitvoering

De sloopwerken zijn in 2019 afgerond. De start van de
bouwwerken is gepland voor het najaar 2020.
De oplevering is voorzien voor 2022.

Ontwerp

Op een perceel tussen de Rooigemlaan en
Biezenstuk plant WoninGent de bouw van 2 kleinere
appartementengebouwen en 9 eengezinswoningen.

Een gebouw met 5 appartementen komt aan het
Biezenstuk en een tweede met 8 appartementen komt
ter hoogte van de Rooigemlaan.

De 9 eengezinswoningen zullen langs het bestaande
park worden gerealiseerd.





VOORHAVENLAAN

Type project

Nieuwbouw - 27 appartementen voor sociale huur.

Architect

2DVW Architecten - Antwerpen.

Ligging

Muide - Meulestede.

Financiering

Raming: € 3.611.415
incl. btw en nevenkosten.
Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

De start van de werken wordt
voorzien eind 2020. De
oplevering is voorzien tegen
eind 2022.

Ontwerp

27 appartementen met 1 en 2 slaapkamers ter hoogte van de Voorhavenlaan en 2 meergezinswoningen aan de Meulesteedsesteenweg.

JUBILEUMLAAN 194-380

Type project

Sloop van 94 appartementen, met een vervangingsbouw van 99 appartementen.

Ontwerpteam

ABSCIS - STABITEC
- Gent.

Ligging

Watersportbaan
- Jubileumlaan 194-380.

Financiering

Raming: € 14.355.065 incl. btw
en nevenkosten.

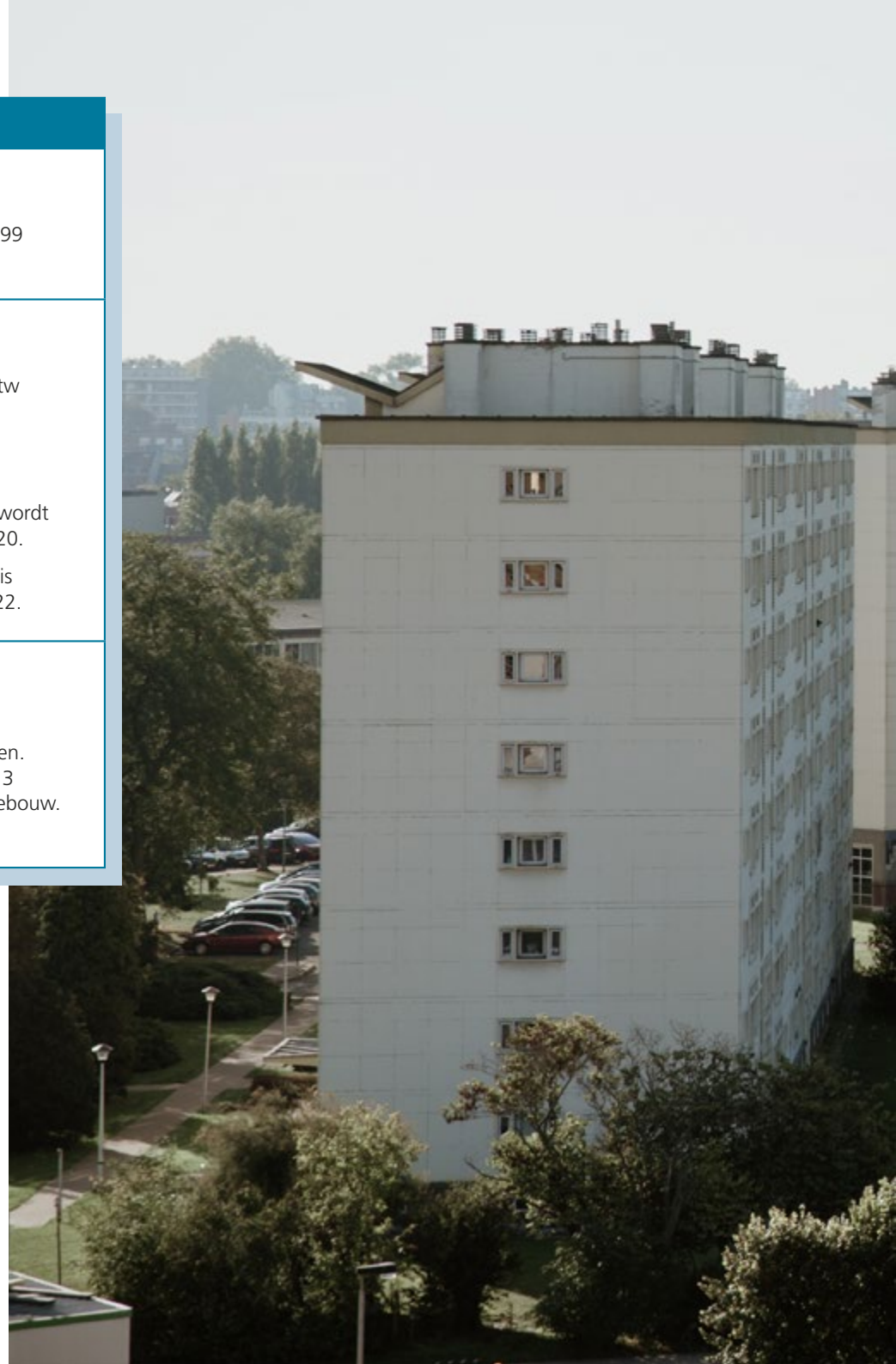
Uitvoering

De start van de sloopwerken wordt
voorzien in het najaar van 2020.

De start van de bouwwerken is
voorzien eind 2021/begin 2022.

Ontwerp

Op termijn zullen de drie bestaande gebouwen met
286 appartementen worden vervangen door nieuwe gebouwen.
De eerste fase omvat een stedenbouwkundige studie voor de 3
gebouwen inclusief de vervangingsbouw van het middelste gebouw.





NIEUW GENT FASE 1 : HOEK KIKVORSTRAAT - ZWIJNAARDSESTEENWEG

Type project

Vervangingsbouw - 14 sociale appartementen voor sociale huur.

Architect

TV De Nijl-De Smet-Vermeulen
-Technum.

Ligging

Nieuw Gent - UZ.

Financiering

Raming: € 2.100.000 incl. btw en nevenkosten.
Dit bedrag is excl. de infrastructuurwerken.

Financieringswijze gebouw:
FS3 en subsidie voor infrastructuurwerken.

Uitvoering

De start van de werken is voorzien in de tweede helft van 2020.
Oplevering is voorzien in het najaar van 2022.

Ontwerp

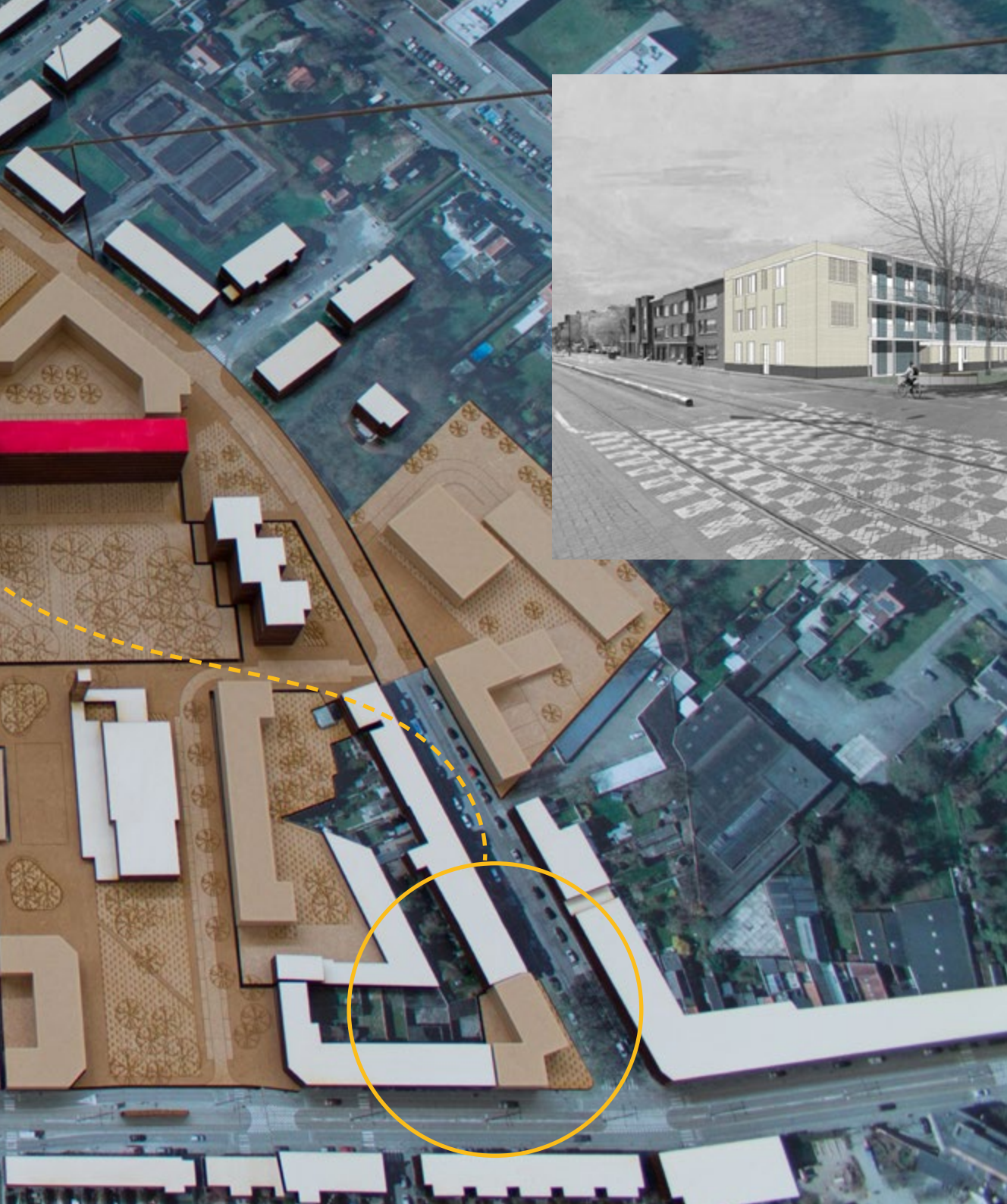
In dit hoekgebouw komen 14 appartementen met 1 slaapkamer:

- › Het gebouw zal 3 bouwlagen hebben en een bakstenen architectuur.
- › De 4 gelijkvloerse appartementen zullen een eigen inkomdeur hebben. Daarnaast is er een centrale inkomhal met trap en lift voor de appartementen op de verdiepingen.
- › In het gebouw komt ook een collectieve fietsenstalling.
- › Alle appartementen zullen beschikken over een terras, de gelijkvloerse appartementen hebben een tuintje.
- › 4 appartementen zullen aangepast zijn aan personen met een handicap.

Voor het gebouw komt een klein pleintje met enkele bomen en een zitbankje.

Dit bouwdoosje kadert binnen het stadsontwikkelingsproject Nieuw Gent Vernieuwt. WoninGent zal 6 hoogbouwtorens in de wijk slopen en vervangen door nieuwbouw. Er wordt daarbij gestreefd om eerst nieuwe gebouwen bij te bouwen in de wijk vooraleer een eerste toren wordt gesloopt.





NIEUW GENT FASE 1 : HOEK RERUM NOVARUMPLEIN - ZWIJNAARDESESTEENWEG

Type project

Vervangingsbouw - 18 sociale appartementen bestemd voor huur in combinatie met een niet-residentiële invulling op het gelijkvloers.

Architect

TV De Nijl-De Smet-Vermeulen-Technum.

Ligging

Nieuw Gent - UZ.

Financiering

- › Sociale huurappartementen:

Raming: € 2.663.958 incl. btw en nevenkosten
Dit bedrag is excl. de infrastructuurwerken.

Financieringswijze: FS3. Voor infrastructuurwerken is er subsidie van de VMSW.

- › Niet-residentiële invulling:

Raming: € 652.408 incl. btw en nevenkosten.
Financieringswijze: marktconforme lening.

Uitvoering

De start van de werken is voorzien voor de 2de helft van 2022.
De oplevering is voorzien in het najaar van 2024.

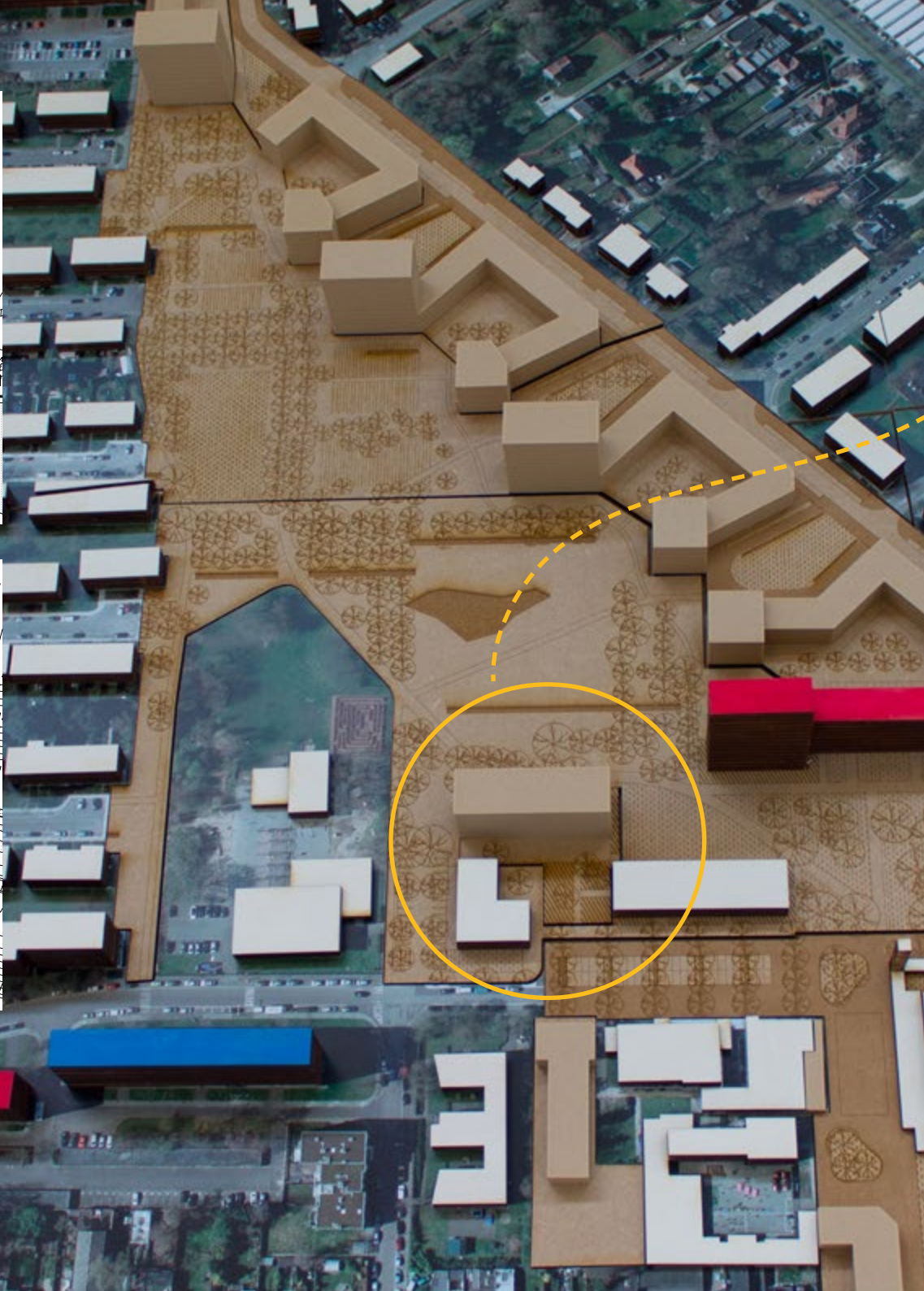
Ontwerp

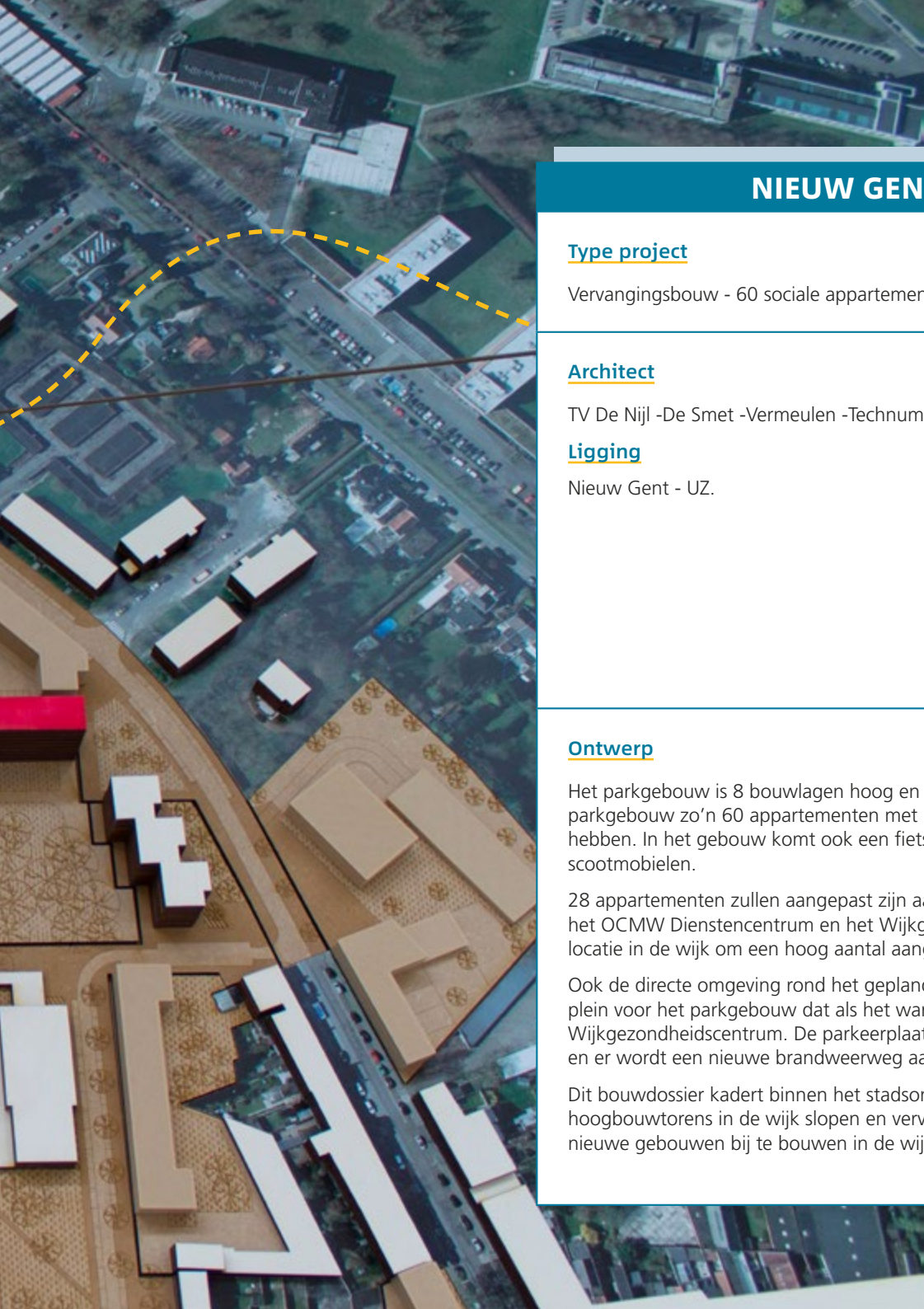
Intentie tot realisatie van een appartementsgebouw met ca. 18 sociale huurwoningen en commerciële ruimte(s) op de gelijkvloerse verdieping.

Dit bouwdoos kadert binnen het stadsontwikkelingsproject Nieuw Gent Vernieuwt. WoninGent zal 6 hoogbouwtorens in de wijk slopen en vervangen door nieuwbouw. Er wordt daarbij gestreefd om eerst nieuwe gebouwen bij te bouwen in de wijk vooraleer een eerste toren wordt gesloopt.









NIEUW GENT FASE 1: PARKGEBOUW

Type project

Vervangingsbouw - 60 sociale appartementen voor sociale huur.

Architect

TV De Nijl -De Smet -Vermeulen -Technum.

Ligging

Nieuw Gent - UZ.

Financiering

Raming:

€ 8.379.364 incl. btw en nevenkosten.

Dit bedrag is excl. infrastructuurwerken.

Financieringswijze: FS3 en subsidies van de VMSW en de Stad Gent voor infrastructuurwerken.

Uitvoering

De start van de werken is voorzien voor de 2de helft van 2020. De oplevering is voorzien in het najaar van 2022.

Ontwerp

Het parkgebouw is 8 bouwlagen hoog en heeft een bakstenen architectuur. Er komen in het parkgebouw zo'n 60 appartementen met 1 slaapkamer. Alle appartementen zullen een eigen terras hebben. In het gebouw komt ook een fietsenstalling met enkele laadpunten voor bv. elektrische scootmobielen.

28 appartementen zullen aangepast zijn aan personen met een handicap. Het gebouw wordt vlakbij het OCMW Dienstencentrum en het Wijkgezondheidscentrum gebouwd. Het is dan ook de ideale locatie in de wijk om een hoog aantal aangepaste woontiteiten te voorzien.

Ook de directe omgeving rond het geplande parkgebouw wordt heraangelegd. Er komt een nieuw plein voor het parkgebouw dat als het ware de verbinding maakt met het OCMW-gebouw en het Wijkgezondheidscentrum. De parkeerplaatsen naast het Wijkgezondheidscentrum worden vernieuwd en er wordt een nieuwe brandweerweg aangelegd.

Dit bouw dossier kadert binnen het stadsontwikkelingsproject Nieuw Gent Vernieuwt. WoninGent zal 6 hoogbouwtorens in de wijk slopen en vervangen door nieuwbouw. Er wordt daarbij gestreefd om eerst nieuwe gebouwen bij te bouwen in de wijk vooraleer een eerste toren wordt gesloopt.

FILATURE DU RABOT

Type project

Nieuwbouw - 44 WE voor sociale huur.

Architect

OMAR architecten -
Antwerpen.

Promotor verkaveling

Nv De Nieuwe Filature en
NV Ghelamco Invest.

Ligging

Bloemekenswijk.

Financiering

Raming:
€ 6.415.008 incl. btw
en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

Akkoord tot participatie: november
2012 met bevestiging in 2015.

Geplande start van de werken:
najaar 2021. Oplevering is voorzien
eind 2023.

Ontwerp

De verkaveling strekt zich uit over ca. 2,62 ha en zal plaats bieden
voor ca. 228 woningen en appartementen naast kleinhandel en retail.

Er worden ca. 44 sociale wooneenheden voorzien bestemd voor
sociale huur:

- 16 grondgebonden woningen met tuin aan de Frans Van Ryhovelaan.
- 28 eenheden in een appartementsgebouw over 5 bouwlagen.

WoninGent besliste eind 2012 over te gaan tot participatie via
verwerving van grond van NV De Nieuwe Filature en NV Ghelamco
Invest. Deze verwerving werd na de gedeeltelijke vernietiging van het
Grond- en Pandendecreet in 2015 bevestigd en in 2016 voltooid.

WOLFPUTSTRAAT

Type project

Nieuwbouw - ca. 360 WE.

Architect

Architectenbureau BUUR cvba - Leuven voor het stedenbouwkundig ontwerp.

D+A consult nv - studiebureau voor Ruimtelijke Planning, Infrastructuur en Bouw als ontwerper Openbaar Domein.

Bontinck Architecture en Engineering cvba - Gent als ontwerper architecturale structuurschets, verkaveling en gebouwen.

Ligging

Oostakker.

Ontwerp

Op de Wolfputsite is ruimte voor ca. 360 sociale woningen. Het gebied zal in verschillende fases worden ontwikkeld.

Financiering

Raming bouwwerken: ca. € 62.519.283 incl. btw en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

Ontwerp eerste bouwfase loopt gelijktijdig met verloop procedure verkaveling.

De start van de werken fase 1 wordt verwacht tegen juni 2022.

JAN YOENSSTRAAT - MAÏSSTRAAT

Type project

Vervangingsbouw - 116 appartementen voor sociale huur.

Architect

Nog aan te duiden.

Ligging

Omgeving Van Beverenplein (Jan Yoensplein).

Financiering

Raming: € 20.578.388 incl. btw en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Ontwerp

Een stedenbouwkundig voorontwerp moet voor een nieuw masterplan zorgen. De sloopwerken aan de oorspronkelijke 116 appartementen werden in oktober 2014 afgerond. In afwachting van de bouwwerken, voorziet de Stad Gent een tijdelijke invulling van de site met o.a. moestuintjes voor buurtbewoners.

Het nieuwe project moet 116 woningen en ondergrondse parkeerplaatsen huisvesten en zal aanleunen op het openbaar groen domein dat achteraan gelegen is.

Na een stedenbouwkundig overleg over de ontwikkeling van de nieuwe site wordt het ontwerpteam aangesteld begin 2020. De afdeling gesubsidieerde infrastructuur van de VMSW treedt op als opdrachtgevend bestuur voor de opmaak van het openbaar domein.



FRANCISCO FERRERLAAN 135-273

Type project

Renovatie van 70 appartementen gecombineerd met de bouw ca. 20 extra appartementen.

Architect

THV RE-ST OM/AR Antwerpen.

Ligging

Bloemekenswijk - F. Ferrerlaan.

Financiering

Raming:
€ 6.674.738 - incl. btw
en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

De start van de werken is voorzien
begin 2022. De oplevering is
voorzien begin 2025.

Ontwerp

De renovatie richt zich voornamelijk op het hernieuwen van de buitenschil, een grondig nazicht en eventuele vervanging van enkele collectieve technische installaties en beperkte interne ingrepen om de sociale wooneenheden opnieuw te upgraden naar de hedendaagse woon- en oppervlakenormen:

- > vernieuwen keukens.
- > vernieuwen badkamers.
- > aanpassen van slaapkamer en berging.
- > deels vervangen van het buitenschrijnwerk.

Het doel bestaat erin om de werken uit te voeren met blijvende bewoning. Daarnaast worden ook 20 extra sociale huurwoningen gebouwd op de site.

GOEDENDAGSTRAAT MEULESTEDE CLT

Type project

Nieuwbouw - CLT-project met 34 koopwoningen.

Architect

NET Architectuur - Gent.

Ligging

Muide - Meulestede - Afrikalaan.

Financiering

Raming:
€ 3.819.354 incl. btw
en nevenkosten.

Uitvoering

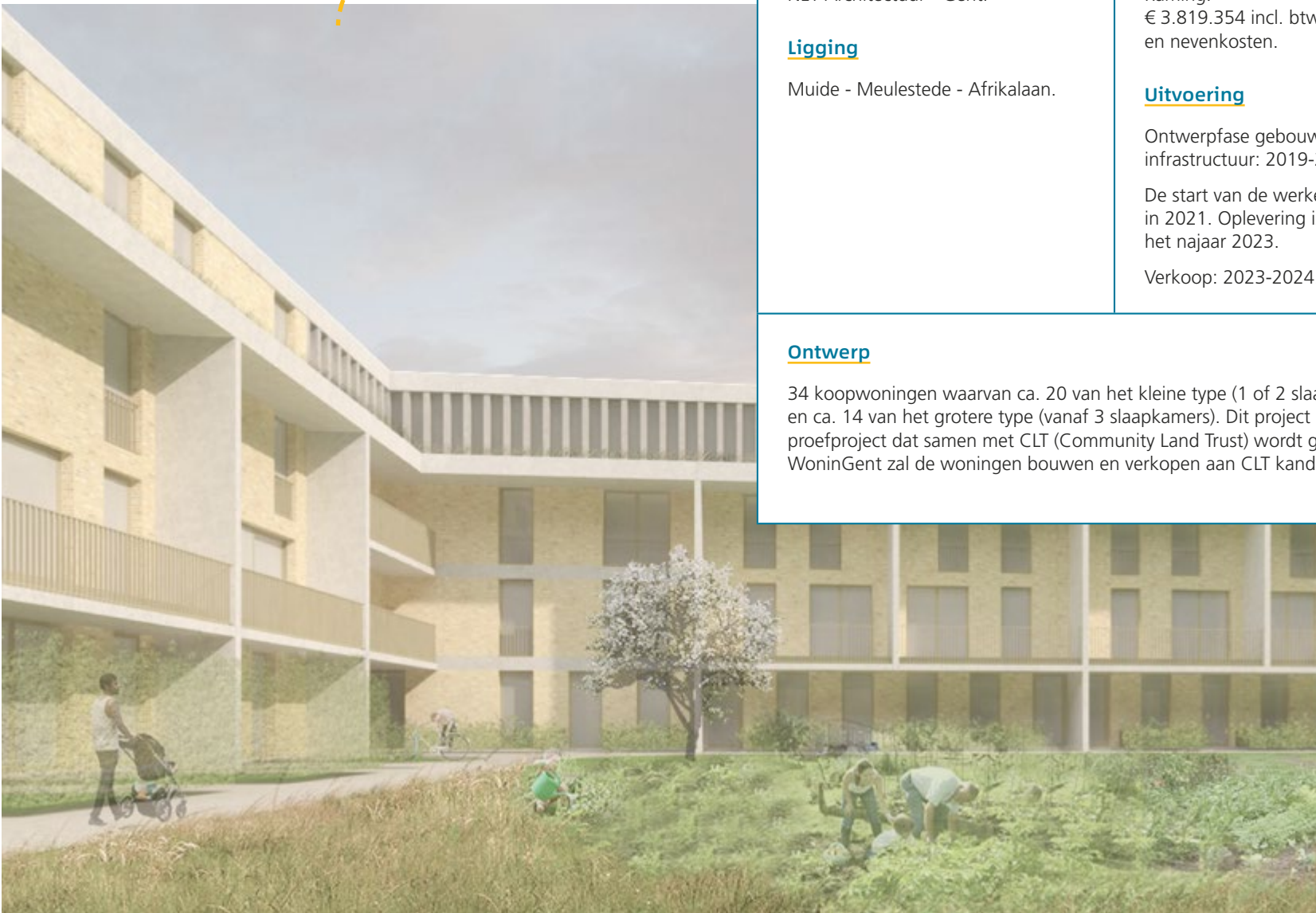
Ontwerpfase gebouwen en
infrastructuur: 2019-2020.

De start van de werken is voorzien
in 2021. Oplevering is voorzien in
het najaar 2023.

Verkoop: 2023-2024.

Ontwerp

34 koopwoningen waarvan ca. 20 van het kleine type (1 of 2 slaapkamers) en ca. 14 van het grotere type (vanaf 3 slaapkamers). Dit project is een proefproject dat samen met CLT (Community Land Trust) wordt gerealiseerd. WoninGent zal de woningen bouwen en verkopen aan CLT kandidaat-kopers.



NEW-ORLEANSSTRAAT 263-267 MEULESTEDE SAW

Type project

Nieuwbouw - 26 sociale assistentiewoningen en 2 eengezinswoningen.

Architect

Moet nog worden aangeduid.

Ligging

Muide - Meulestede - Afrikalaan.

Financiering

Raming: € 4.605.900 incl. btw en nevenkosten.

Uitvoering

De start van de werken is momenteel gepland voor 2022. De oplevering is voorzien voor 2024.

Ontwerp

Dit is een bouwproject in samenwerking met OCMW Gent. WoninGent bouwt de woningen op gronden van OCMW Gent. Het ontwerp voorziet een appartementsgebouw met 26 sociale assistentiewoningen, 2 woningen voor grote gezinnen en gemeenschapsvoorzieningen. OCMW Gent zal de specifieke dienstverlening voor de bewoners van de sociale assistentiewoningen op zich nemen.

MEULESTEDESESTEENWEG MEULESTEDE SW3

Type project

Nieuwbouw - 25 sociale huurwoningen.

Architect

Nero Architecten
- Gent.

Ligging

Muide - Meulestede
- Afrikalaan.

Financiering

Raming:
€ 3.838.250 incl. btw
en nevenkosten.

Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

De start van de werken is momenteel gepland voor 2022. Oplevering is voorzien voor 2024.

Ontwerp

25 sociale huurwoningen, waarvan 15 appartementen en 10 eengezinswoningen.

WoninGent verwierf de gronden via sogent in 2017 en dit voor een bedrag van € 1.020.000. In 2019 zullen de voorstudie en het ontwerp worden ontwikkeld samen met Nero Architecten.

HAM 167-169

Type project

Nieuwbouw - 12 appartementen voor sociale huur.

Architect

Nog aan te duiden.

Ligging

Sluizeken - Tolhuis - Ham.

Financiering

Raming:
€ 2.100.000 incl.
btw en nevenkosten.
Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

Ontwerpfase: 2020.
De start van de werken is
gepland in 2022. De oplevering
is voorzien voor eind 2024.

Ontwerp

WoninGent verwierf de gronden in 2013. Er is ruimte voor maximum 12 appartementen met 1 slaapkamer.

GEITSTRAAT

Type project

Nieuwbouw - 7 à 8 wooneenheden voor sociale huur en een parkeerterrein voor 23 plaatsen.

Architect

Nog aan te duiden.

Ligging

Brugse Poort -
Rooigemlaan.

Financiering

Raming:
€ 1.453.650 incl. btw en nevenkosten.
Financieringswijze: FS3.

Uitvoering

Het parkeerterrein werd ondertussen voltooid. De aanbesteding van de woningen zal verlopen via de oproep Design&Build 2017 Oost-Vlaanderen van de VMSW. In deze procedure worden de ontwerpopdracht en bestek in één aanbesteding gecombineerd, geïnitieerd door VMSW.

WoninGent hoopt de werken te kunnen starten begin 2021, maar is afhankelijk van de planning van de VMSW. De oplevering is voorzien in het voorjaar van 2022.

Ontwerp

WoninGent verwierf in 2016 een perceel gelegen in de Geitstraat 49 en 49+ via uitoefening van voorkooprecht.

De grond is gelegen naast ons appartementsgebouw aan het Charles de l'Épéeplein 1-41 en biedt de opportuniteit in de realisatie van:

- › 6 bijkomende ééngezinswoningen palend aan het Charles de l'Épéeplein.
- › 1 bijkomende één- of meergezinswoning in de Geitstraat na sloop van de bestaande woning.
- › Een parkeerterrein voor het appartementsgebouw aan het Charles de l'Épéeplein.



4

**Stadsontwikkelings-
projecten**

SITE GASMETERLAAN - TONDELIER

Type project

Nieuwbouw - 116 WE voor sociale huur.

Fase 1: Nieuwbouw van 22 appartementen voor sociale huur en 9 ondergrondse parkeerplaatsen.

Ligging

Rabot - Blaisantvest.

Financiering

Raming inclusief grond, kosten, opstal en uitrusting: € 3.879.553 incl. btw en nevenkosten.

Uitvoering

Stad Gent en de private partij Tondelier Development nv hebben zich in 2013, middels een PPS-overeenkomst, geëngageerd om een kwalitatief en duurzaam project te realiseren met sterke aandacht voor een fijne verwevenheid van de sociale mix en duurzaamheid. De verkavelingsvergunning werd verkregen in februari 2014. WoningGent heeft de intentie de sociale huurwoningen te verwerven en sloot hiertoe een koop- verkoopovereenkomst af.

De bouwwerken van de eerste fase zijn gestart in het najaar van 2018. De oplevering is voorzien voor eind 2020.

Ontwerp

Het gebied aan de Gasmeterlaan, de Biervlietstraat, de Elsstraat en het park achter het nieuwe gerechtsgebouw vormen de site. In totaal zullen een 530-tal nieuwe wooneenheden worden gerealiseerd waarvan 20% als sociale woningen en 20% als budgetwoningen worden uitgewerkt.

De woningen worden gespreid ingepland in het masterplan en gefaseerd ontwikkeld. De woningen worden gebouwd conform de normen van passiefbouw.



KAAI 24

Type project

Nieuwbouw - 20 WE voor sociale huur.

Architect

Tijdelijke Vereniging tussen
Architectenbureau Dierendonck-
Blancke bvba - Gent en
Architectenbureau

L.U.S.T. BV OVW - Gent.

Ligging

Muide - Meulestede
- Afrikalaan.

Financiering

Sogent staat in voor de bouw
van de sociale woningen en zal
nadien de woningen in natura
aan WoninGent aanbieden.

De finale kostprijs voor
verwerving is nog niet gekend.

Uitvoering

De werken werden
opgestart, maar geschorst
ingevolge een gerechtelijke
procedure ingesteld door
enkel buurtbewoners en een
concurrerende promotor.

Ontwerp

Realisatie van 85 nieuwbouwappartementen in een voormalige loods,
waarvan 20 sociale huurwoningen met een gezamenlijke ondergrondse
parking.

OUDE DOKKEN

Type project

Nieuwbouw - 100 WE.

Architect

Nog aan te duiden.

Ligging

Muide - Meulestede -
Afrikalaan.

Financiering

Raming: € 8.361.480.
Financiering: nog niet bepaald.

Uitvoering

Nog ongekend.

Ontwerp

Het project is gelegen in het Noorden van Gent, rondom de 3 oudste
dokken: Houtdok, Handelsdok en Achterdok. Stad Gent wil de oevers
inrichten als een nieuw stedelijk woongebied. Het totale project telt ca.
1.500 woonunits, waaronder 20% sociale woningen verdeeld over
5 zones. Voor 2 van de 5 locaties is WoninGent geïnteresseerd (zone
Verapaz en zone Houtdok).



FSC
www.fsc.org

RECYCLED

Papier gemaakt van
gerecycled materiaal

FSC® C014767

Woningent cvba-so

Lange Steenstraat 54, 9000 Gent



09 235 99 00



info@woningent.be



www.woningent.be



* Rapportering WoninGent.

Openbare bijlage(n)

- 20200903_PPT Themacommissie rapportering WoninGent.pdf

Themacommissie Rapportering WoninGent

3 september 2020





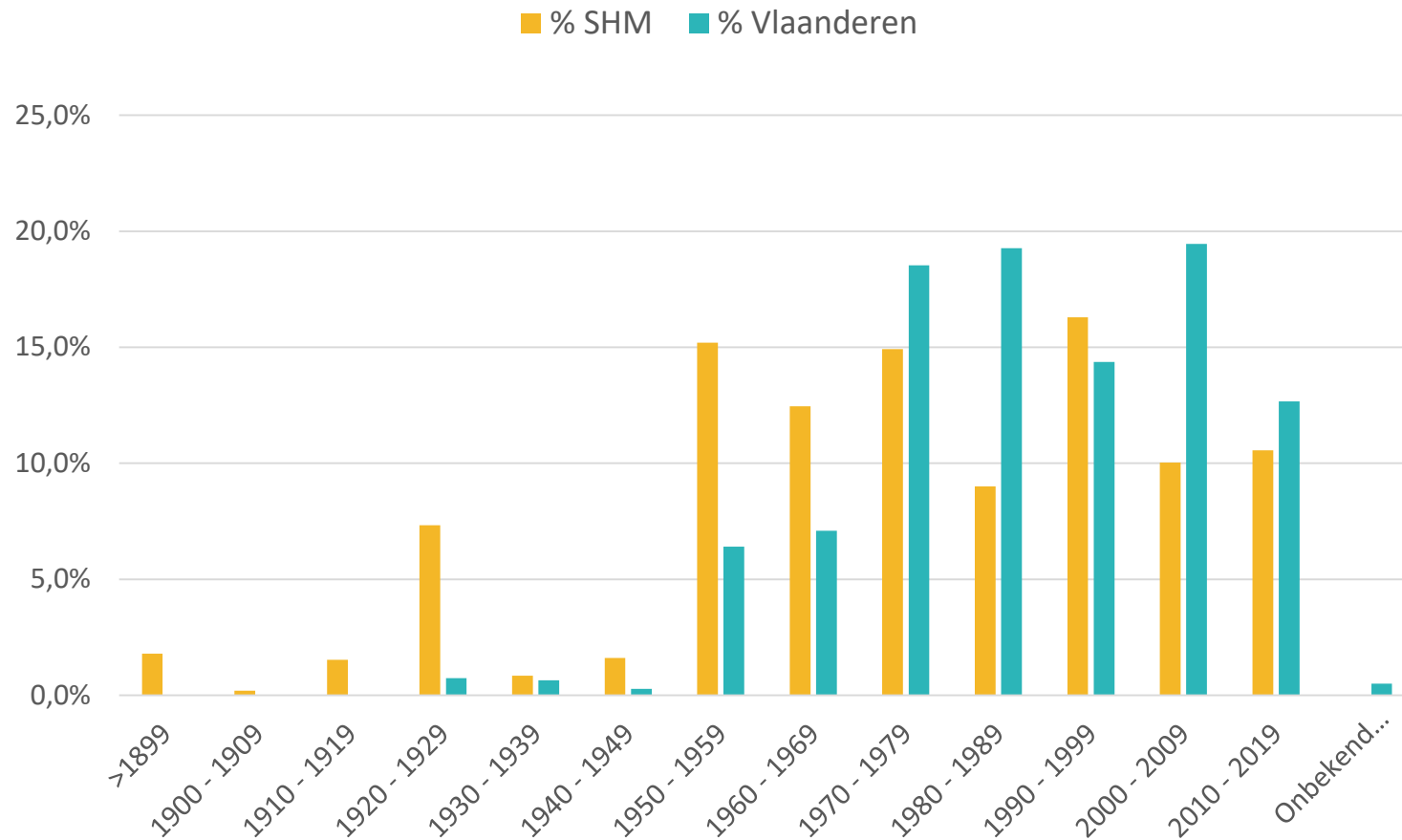
Inleiding - WoninGent

Sociale Huisvestingsmaatschappij

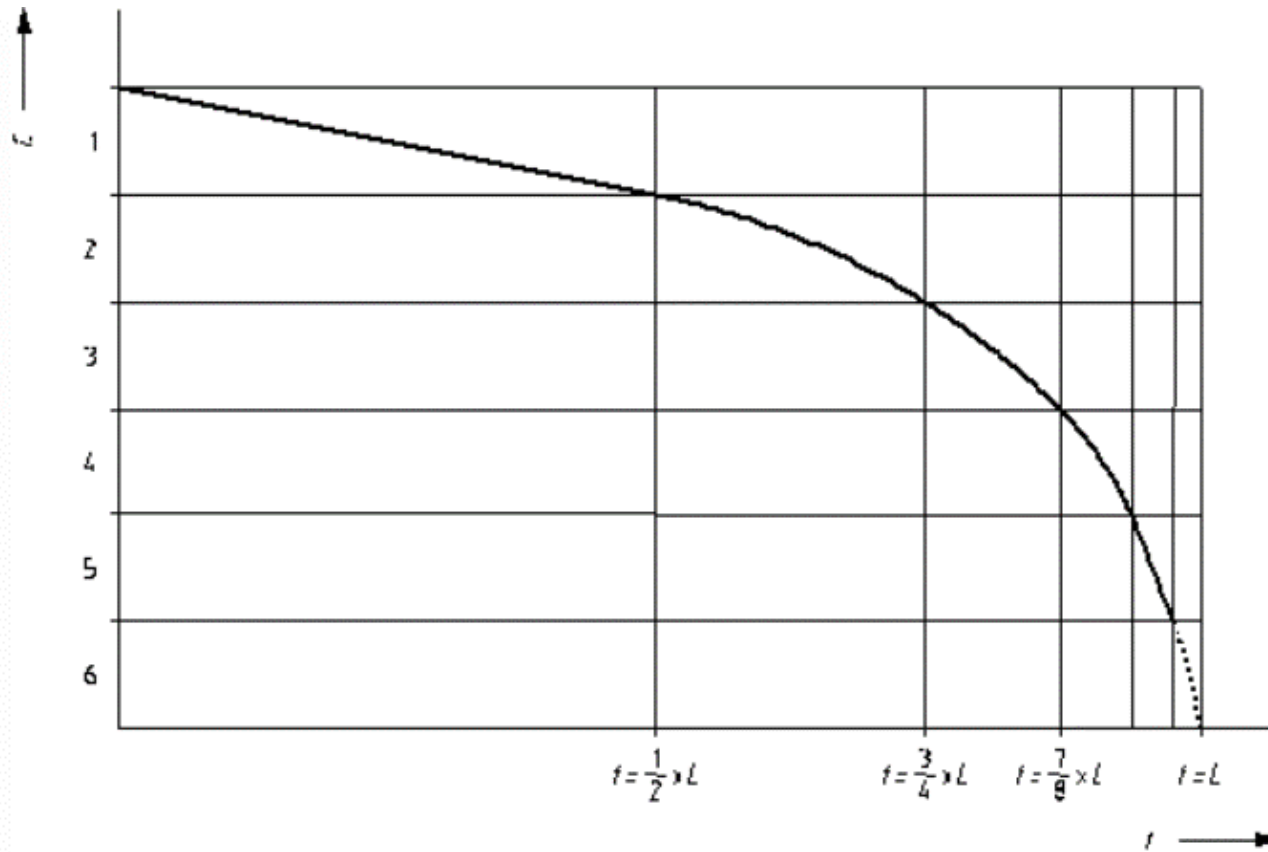
Vraag voorzitter tot rapportering werking Woningent

- › Voorstel vanuit Woningent aan Gemeenteraad om jaarlijks te rapporteren over werkings- en financieel verslag aangevuld met belangrijke topics.
- › Werking Woningent beter bekend maken bij aandeelhouder
 - › meer transparantie over het reilen en zeilen van het sociaal wonen
 - › meer draagvlak creëren voor sociaal wonen (incl. de problemen)
 - › steun verzamelen voor de ambitie om het sociaal wonen terug sterk te maken in onze stad
- › Luisteren naar de bekommernissen, aandachtspunten en vragen die leven bij onze hoofdaandeelhouder.
- › Eerste themavergadering → iets ruimer opgezet met een voorafgaand informatieluik.

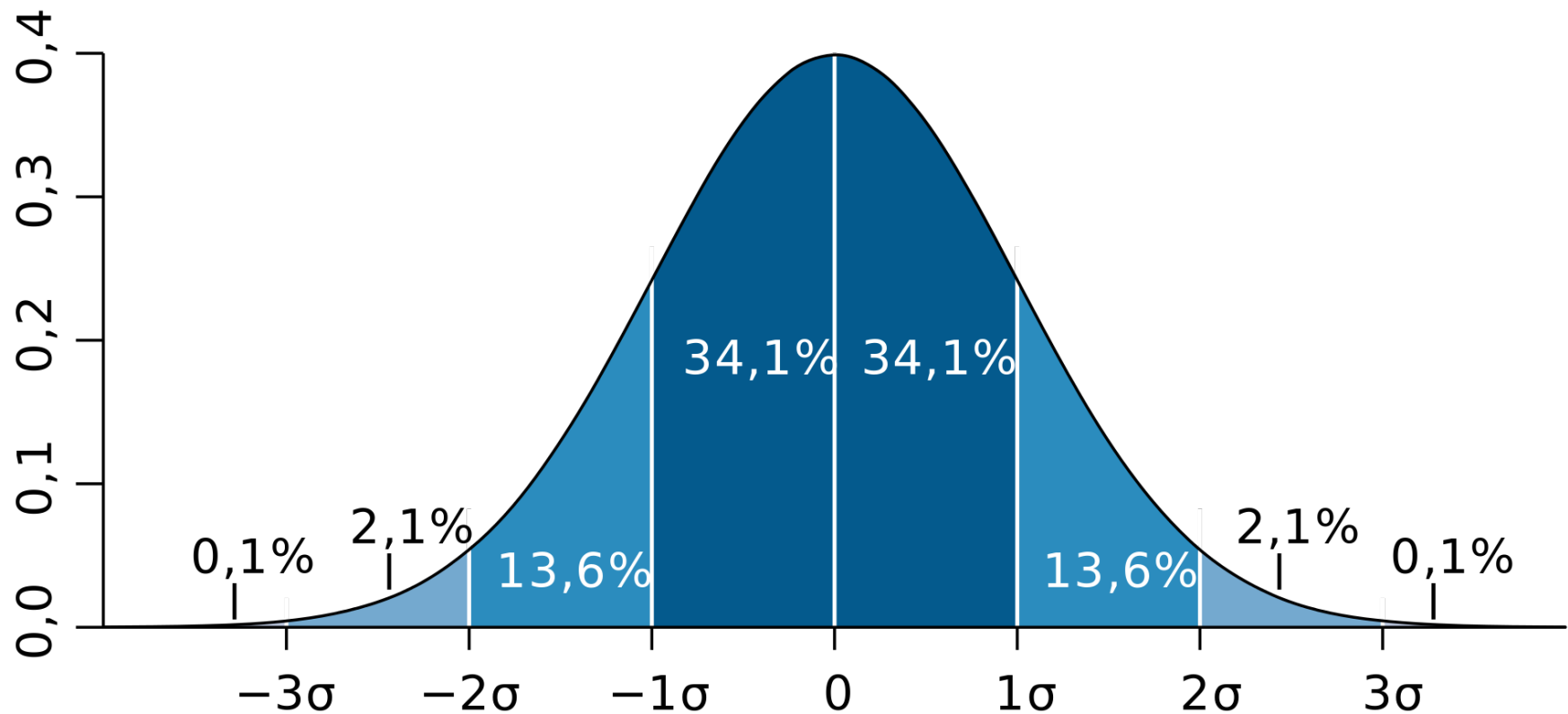
Woningent - 2^{de} oudste patrimonium SHM Vlaanderen



Degradatie bouwwerken – plots is het over en out



Curve van Gauss - Woningent: aan de rand van normaalverdeling



Inhoudstafel

1. Woningent als vennootschap – relatie met aandeelhouder
2. Sociaal wonen in de praktijk – cijfers en feiten
3. Woningent - Jaarverslag & Jaarrekening 2019
4. IMJP Investeringsmeerjarenplanning [aparte ppt – goedgekeurd rvb 1/9/20]
5. Nieuwe klachtenregeling
6. Krachtlijnen beleid 2020-2025 [goedgekeurd rvb 1/9/20]



1. WoninGent

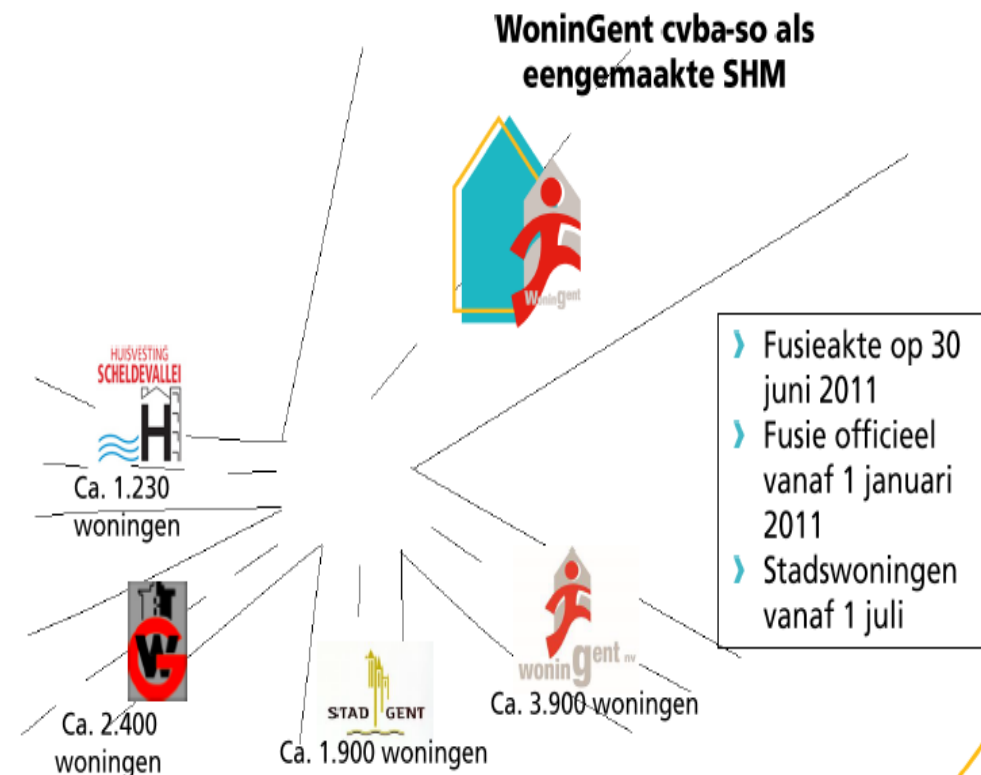
Coöperatieve Vennootschap met Beperkte
Aansprakelijkheid met Sociaal Oogmerk

Erkenningsnummer 4150 - Stamnummer 1

- › Gentse Maatschappij voor Werkmanswoningen 1904
- › Gentse Maatschappij voor Goedkope Woningen 1920
- › Gentse Maatschappij voor de Huisvesting 1958
- › Woningent 2004

- › Werkgebied: Stad Gent (hoofdzakelijk 9000 en 9050)

Fusiemaatschappij Woningent



Missie Woningent

- › Statutair zeer breed rond betaalbaar en sociaal wonen
 - › Voldoende aanbod sociale huur- en koopwoningen, met inbegrip van gemeenschappelijke voorzieningen, integratie in de lokale woonstructuur
 - › Herwaardering woningbestand (ongeschikte woningen of gebouwen renoveren, verbeteren, aanpassen of slopen en vervangen
 - › Gronden & panden verwerven voor sociale woonprojecten of verkavelingen
 - › Initiatieven ter bevordering van betaalbaar wonen
 - › Realiseren van bescheiden woonaanbod
- › Praktijk nu is meer bescheiden (zie IMJP)
 - › Weer in orde zetten of vervangen van het eigen verouderd en uitgeleefd patrimonium
 - › Aangroei sociale woningen ifv groei van de stad en verminderen wachtlijsten
- › In de marge: sociaal assistentiewoningen, bouwen CLT-woningen

Erkenning en werkgebied

- › Erkend als sociale huisvestingsmaatschappij door Vlaamse regering op basis van de Wooncode
- › Werkgebied: Stad Gent (hoofdzakelijk 9000 en 9050)
- › 9.126 woningen (2^{de} grootste SHM Vlaanderen)
- › Grootste in Gent (62% van Gentse sociale woningen)

- › 6 andere woonactoren in Gent: Volkshaard (3.330), Gentse Haard (1.620), SVK (292), ABC (230), Habitare+ (210), Vlaams Woningfonds (127)

Aandelen

- › Publieke vennoten 99,9705%
 - › Stad Gent: 99,8623%
 - › Vlaamse Gemeenschap: 0,0505%
 - › Provincie Oost-Vlaanderen: 0,0497%
 - › OCMW Gent: 0,0079%

- › Private vennoten: 0,0295%

- › Sinds 2019: RvB = 12 vertegenwoordigers aangeduid door Stad Gent – iedere fractie is vertegenwoordigd

Hoe werkt een klassieke vennootschap

- › Aandeelhouders benoemen een bestuur die voor hen het bedrijf runt samen met een directie
- › Aandeelhouders controleren jaarlijks op een algemene vergadering of het bestuur op een correct manier is gebeurd en er (financieel) resultaat is behaald mede op basis van verslag van commissarissen.
- › Aandeelhouders geven op jaarlijkse algemene vergadering kwijting aan het bestuur
- › Aandeelhouders brengen wijzigingen aan de raad van bestuur
- › Aandeelhouders hebben het laatste woord over wat met het kapitaal van de vennootschap gebeurt en als er iets verandert aan de vennootschap (statuten, fusie, beëindiging)

 **Woningent heeft een klassieke structuur**

Bevoegdheden vennoten = bevoegdheden AV (1)

› De regelmatig samengestelde algemene vergadering vertegenwoordigt de gezamenlijke vennoten.

1. Benoeming, ontslag en bezoldiging van bestuurders
2. Benoeming, ontslag en bezoldiging van commissaris(sen)
3. Goedkeuring van de jaarrekening
4. Goedkeuring van het jaarverslag van de raad van bestuur en van de commissaris(sen)
5. Bestemming van het resultaat van de vennootschap
6. Wijziging van de statuten van de vennootschap
7. Omzetting van de vennootschap in een andere rechtsvorm

Bevoegdheden vennoten – bevoegdheden AV (2)

8. Fusie, splitsing en andere herstructureringsverrichtingen voorzien door het Wetboek van vennootschappen.
10. Verhoging of –vermindering van het vast gedeelte van het kapitaal van de vennootschap
11. Benoeming, ontslag, opdracht en bezoldiging van de vereffenaar(s)
12. Andere aangelegenheden die uitdrukkelijk door de statuten aan de AV worden voorbehouden
13. Aangelegenheden die uitdrukkelijk door het Wetboek van vennootschappen aan de AV worden voorbehouden

➔ Stad Gent kan de AV te allen tijde samenroepen.

Woningent - Sogent

	Woningent	Sogent
Type	Private Vennootschap	Autonoom Gemeentebedrijf
Decreet	Wooncode	Decreet Lokaal Bestuur
Erkenning/voogdij	VMSW/Wonen Vlaanderen	Stadsbestuur Gent
RvB	AV op voordracht Gemeenteraad	Gemeenteraad
Jaarrekening	Algemene Vergadering	Advies gemeenteraad, toezichhoudende overheid
Relatie Administratie	Woonactor (1 van de 7) – Lokaal Woonoverleg	Deel van Groep Gent, Beheersovereenkomst

Krachtig bestuur = (kritische) steun vennoten (1)

- › Aandeelhouder heeft controlerende bevoegdheid via AV op beperkt aantal domeinen.
- › Strategische inbreng van hoofdaandeelhouder = bestuursakkoord – deel over sociaal wonen
- › Keuze om alle fracties in de raad van bestuur te brengen is essentieel
 - › Grotere kennisopbouw over alle fracties
 - › (kritische) steun van totaliteit van hoofdaandeelhouder is belangrijk
 - › Opbouw kan enkel vanuit steun om positief te veranderen

Krachtig bestuur = (kritische) steun vennoten (2)

- › Nieuw bestuur kiest duidelijke wegen
 - › Sociale missie blijft essentieel
 - › Open communicatie – actief op het terrein
 - › Daadkrachtige en efficiënte aanpak problemen (patrimonium – dienstverlening – communicatie) tot en met IMJP
 - › Gericht op samenwerking met Groep Gent en andere actoren
 - › Sociaal wonen terug op de kaart brengen
- › Iedereen heeft belang bij een sterk Woningent
 - › Huurders, woonbeleid, stadsgemeenschap
- › Onze vraag is om debat op juiste manier en juiste plek te voeren.
- › Vraag naar gelijke behandeling (één van de zeven woonactoren in afwachting van al dan niet één gemeentelijke woonactor).

Krachtig bestuur = (kritische) steun vennoten (3)

- › Engagement voor een jaarlijkse rapportage
- › Engagement om het debat binnen de krijtlijnen van sociaal wonen (Vlaanderen bepaalt) op te nemen.
- › Woningent gaat tot het uiterste van zijn kunnen (zie verder IMJP)
- › Operationele in de raad van bestuur, strategisch rond woonbeleid is voor college en gemeenteraad.

 **Samen voor een sterk Woningent**





2. Sociaal wonen in de praktijk

Cijfers en feiten



Missie

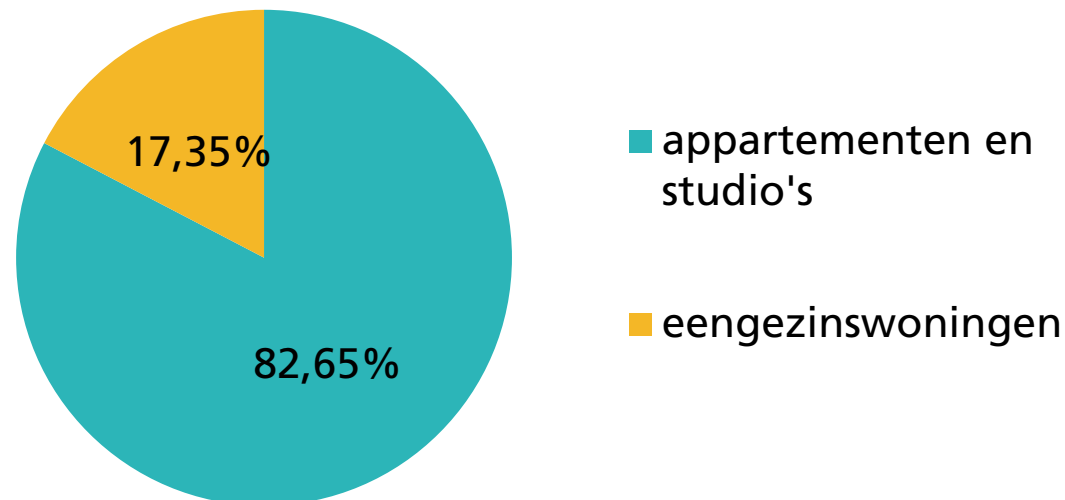
Sociale woningen bouwen en
verhuren in Gent

Onze missie: huisvesting



Patrimonium Woningent 2019

- › 9.126 sociale woningen
 - › 2^{de} grootste SHM in Vlaanderen
 - › Ca. 60% van het totale aantal sociale woningen in Gent



Onze missie: voor wie?



- › (Zeer) laag inkomen
- › Zeer verscheiden:
 - › Leeftijd
 - › Taal
 - › Origine
 - › Opleiding
 - › ...
- › Sociaal kwetsbaar



Huurders in 2019

- › 15.411 bewoners
- › 7.582 hoofdhuurders
- › Sterke vergrijzing:
 - › 66% > 50 jaar
 - › 25% > 70 jaar
- › Alleenstaand of eenoudergezin:
 - › 73% alleenstaand of hoofd van eenoudergezin

Kandidaat-huurders in 2019

- › 6.765 kandidaat-huurders op wachtlijst
- › Jonge populatie:
 - › 71% < 50 jaar
- › Alleenstaand of eenoudergezin:
 - › 73% alleenstaand of hoofd van eenoudergezin

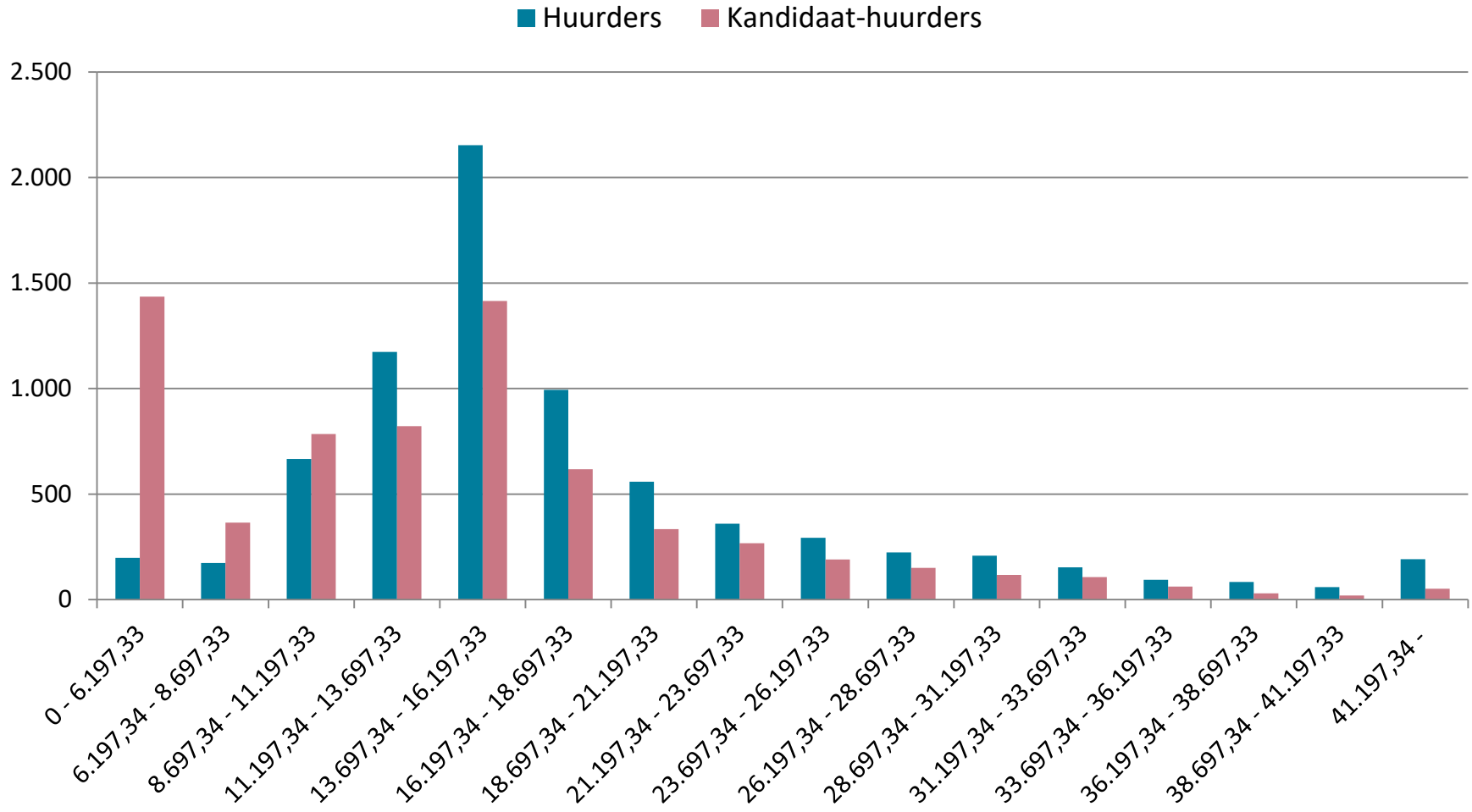
Huurders in 2019

- › Netto belastbaar inkomen:
 - › 58% ≤ 16.197,33 euro

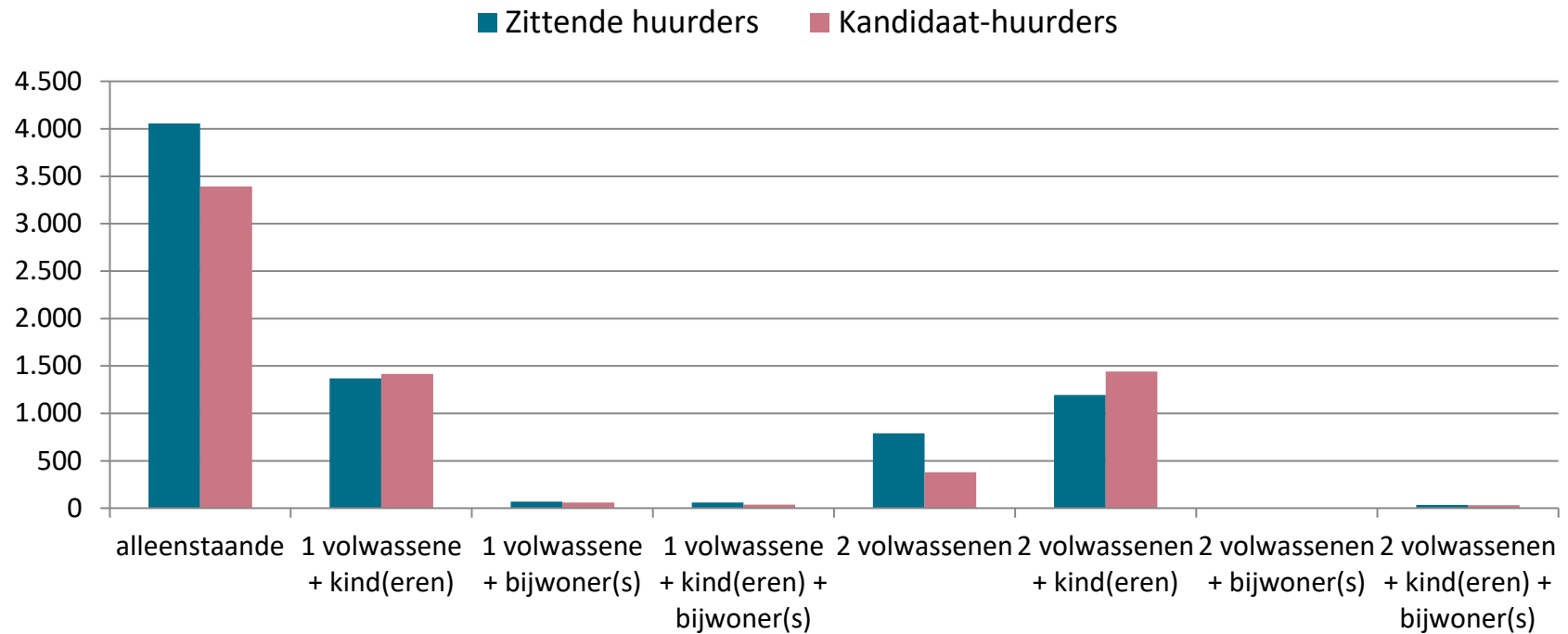
Kandidaat-huurders in 2019

- › Netto belastbaar inkomen:
 - › 71% ≤ 16.197,33 euro
 - › 21% ≤ 6.197,33 euro










Populatie 2019 - Inkomen



Populatie 2019 - Gezinstype



Overzicht sociale woningen 2019

TYPE WONING	AANTAL	%	Woningen aangepast aan personen met een zorgbehoefte
Studio	461	5,05	➤ 11 studio's voor bejaarden.
 x1/1,5	3.397	37,22	➤ 678 appartementen voor bejaarden ¹⁷ . ➤ 33 appartementen voor personen met een handicap. ➤ 17 appartementen voor personen met een handicap i.s.m. Focus Wonen. ➤ 16 sociale assistentiewoningen i.s.m. OCMW Gent.
 x2/2,5	2.846	31,19	➤ 29 appartementen voor personen met een handicap. ➤ 7 appartementen voor personen met een handicap i.s.m. Focus Wonen. ➤ 3 sociale assistentiewoningen i.s.m. OCMW Gent.
 x3	839	9,19	
 x4	49	0,54	
 x1	102	1,12	➤ 93 eengezinswoningen met één slaapkamer zijn bejaardenwoningen.
 x2	240	2,63	
 x3	1.000	10,96	
 x4	181	1,98	
 x5	11	0,12	
TOTAAL	9.126	100	



Appartement



Huis



Huurprijs sociale woningen

Korting in functie van het inkomen

Wie kan sociaal huren?

- › Inkomensgrenzen in 2020:
 - › Alleenstaande: € 25.317
 - › Persoon met een handicap: € 27.438
 - › Overige: € 37.974 , verhoogd met € 2.123 /persoon ten laste
- › Leeftijd (+18 met uitzondering bijzondere jeugdzorg)
- › Ingeschreven in register
- › Geen eigendom woning of bouwgrond in bezit
- › Vanaf januari 2020: strengere eigendomsvoorwaarden
 - › Geen woning of bouwgrond in opstal, erfpacht of vruchtgebruik hebben of gegeven hebben
 - › Zelfs niet enkele %

Berekening huurprijs: nieuw KSH 2020

- › 5 elementen bepalen de huurprijs:
 1. Gezinsinkomen
 2. Inkomensgrenzen (1/55 – 1/52 jaarinkomen)
 3. Marktwaaarde van de huurwoning
 4. Aantal personen ten laste (gezinskorting)
 5. Energiezuinigheid woning

Basisberekening

$$RH = MHP + EC < (I/55 + EC - PK - GK) < BH$$

HUURPRIJS =

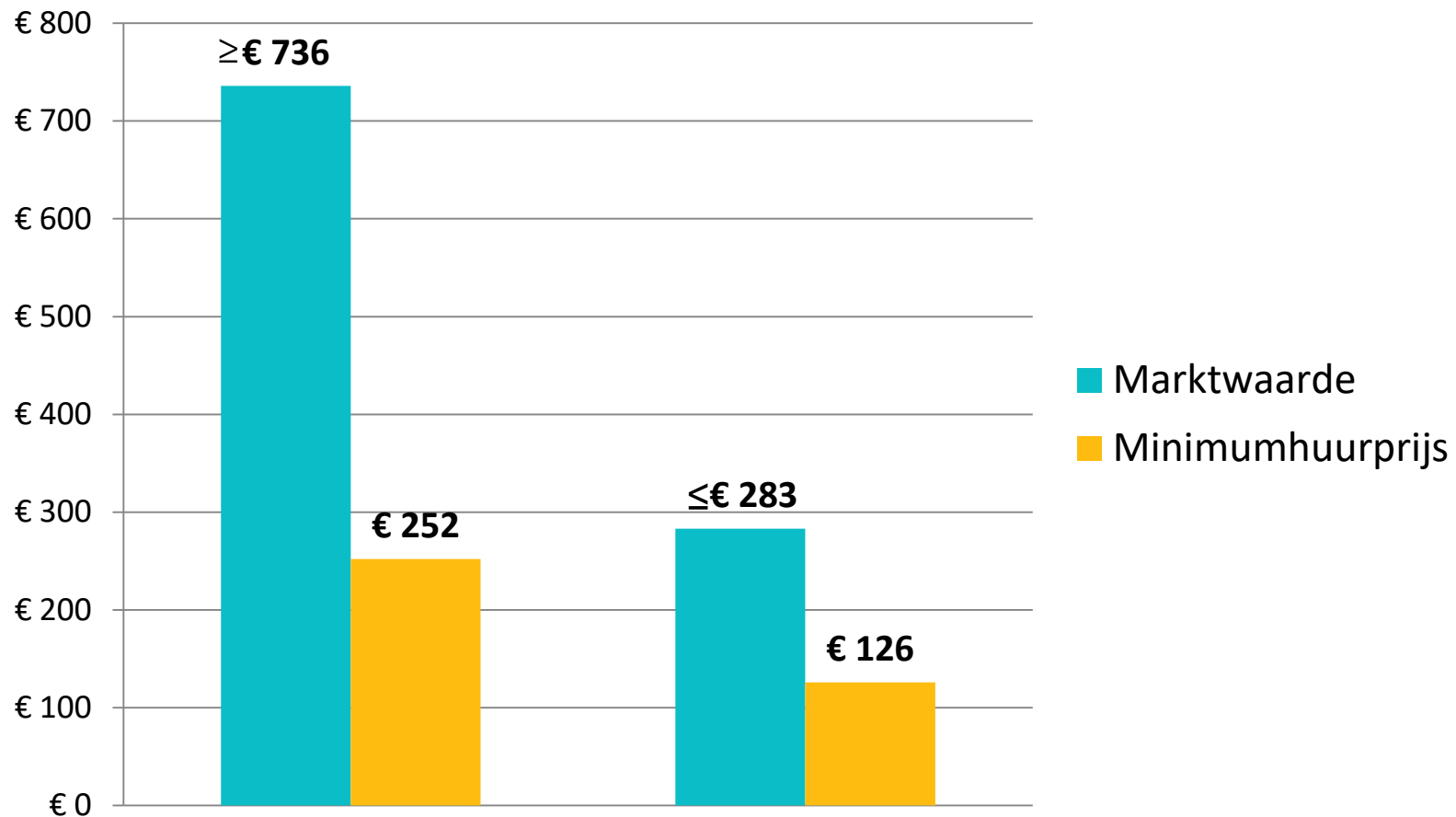
1/55(*) inkomen – gezinskorting – patrimoniumkorting + energiecorrectie

Begrenzungen:

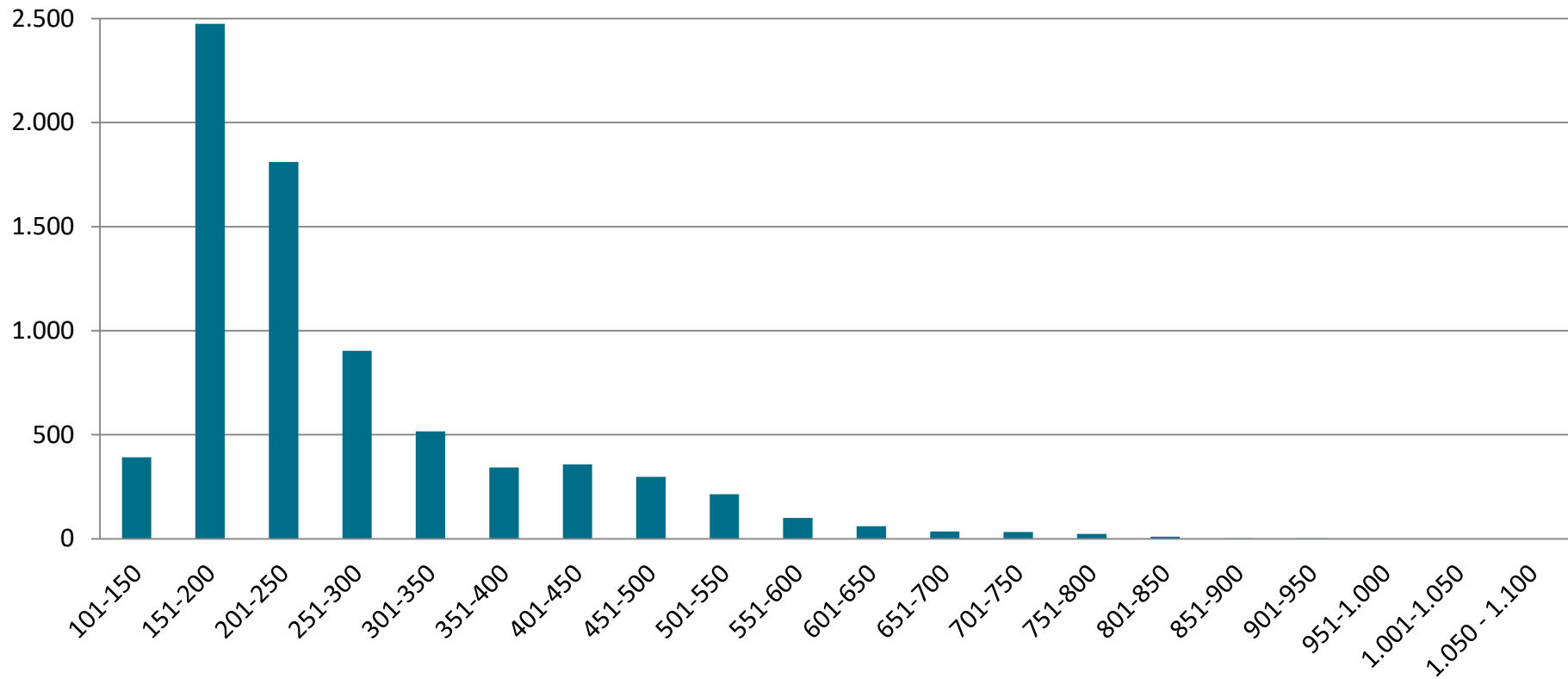
Minstens de minimale huurprijs + energiecorrectie

Maximum de basishuurprijs

Marktwaarde bepaalt minimumhuurprijs



Huurders 2019 - Huurprijs



Huurprijzen 2019 t.o.v. huurprijzen 2020



Gemiddelde huurprijs:

2019

€ 270

2020

€ 312



Financiering SHM

Verlieslatend model

Financiering SHM

› **Inkomen SHM**

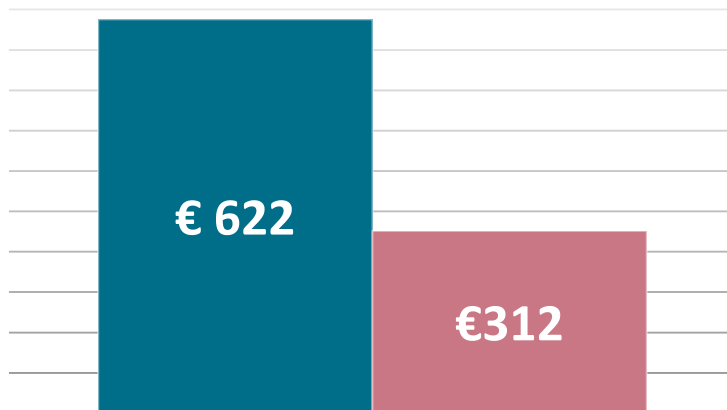
- › Huurinkomsten
 - › Korting bepaald door KSH
- › Doorrekenen pre-financiering
 - › Huurlasten
 - › Verbruiken nutsvoorzieningen
- › Verkoopactiviteiten
 - › Bouwen om te verkopen
- › *Uitzonderlijke inkomsten*
 - › *Verkoop huurwoningen*

› **Uitgaven SHM**

- › Bouwprojecten
 - › Leningen bij Vlaams Gewest
- › Werkingskosten
 - › Onderhoud
 - › Personeel
 - Technisch
 - Administratief
 - Sociaal
- › Algemene kosten

Inkomen: Huurprijzen 2020

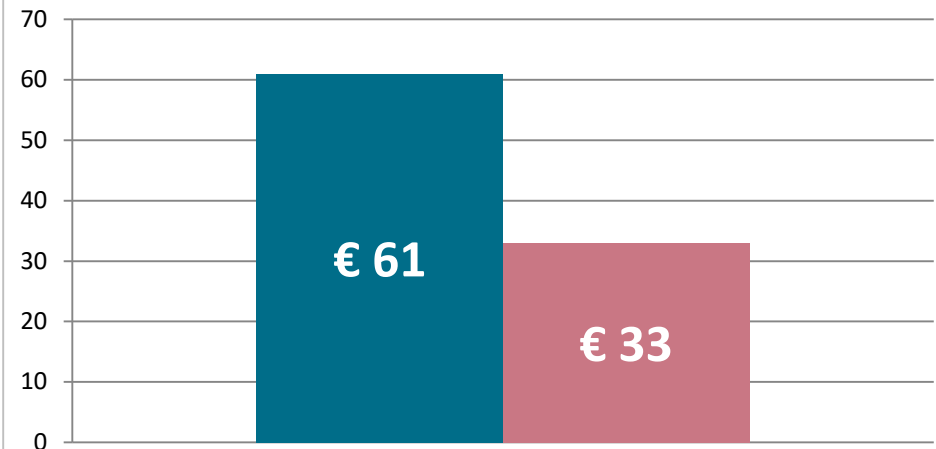
Maandelijkse huurprijs



1

- Gemiddelde marktwaarde woningen
- Gemiddelde reële huurprijs

Jaarinkomsten in miljoen euro



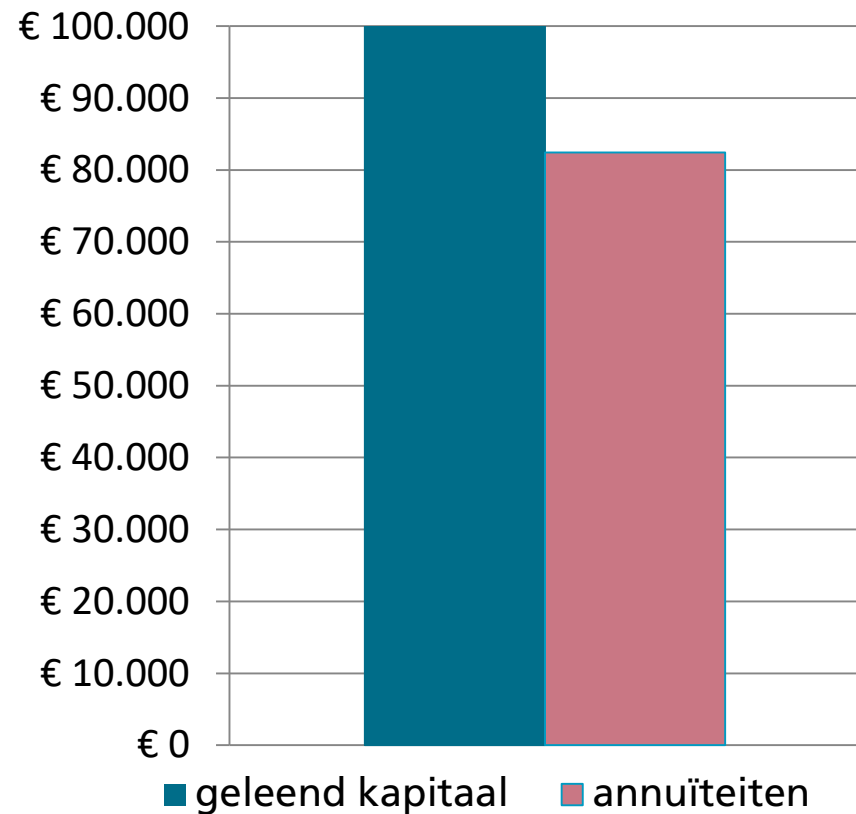
- Theoretisch jaarlijkse huurinkomsten naar marktwaarde
- Reële jaarlijkse huurinkomsten

➔ Gemiddeld 49% korting op de marktwaarde
➔ Voor break even is €10 MIO/jaar extra nodig

Uitgaven

- › **Investeringsen**
FS3 leningen met negatieve rente
 - › Volstaat niet om structureel tekort bouwprojecten op te vangen
- › **Werkingskosten**
 - › Eigen financiering met huurinkomsten
- › **Bijpassing GSC**
Gewestelijke sociale correctie
 - › Niet voor WiG sinds fusie

Terugbetaling lening SHM volgens FS3
Principe: € 100 lenen is € 87,7 terugbetalen







3. Jaarverslag en Jaarrekening 2019

WoninGent



Jaarrekening 2019

Financiële positie WoninGent

Financiën in 2019

› Balans

- › Overgedragen verliezen
- › Toch nog goede balansstructuur
- › Eigen vermogen: € 208 mio

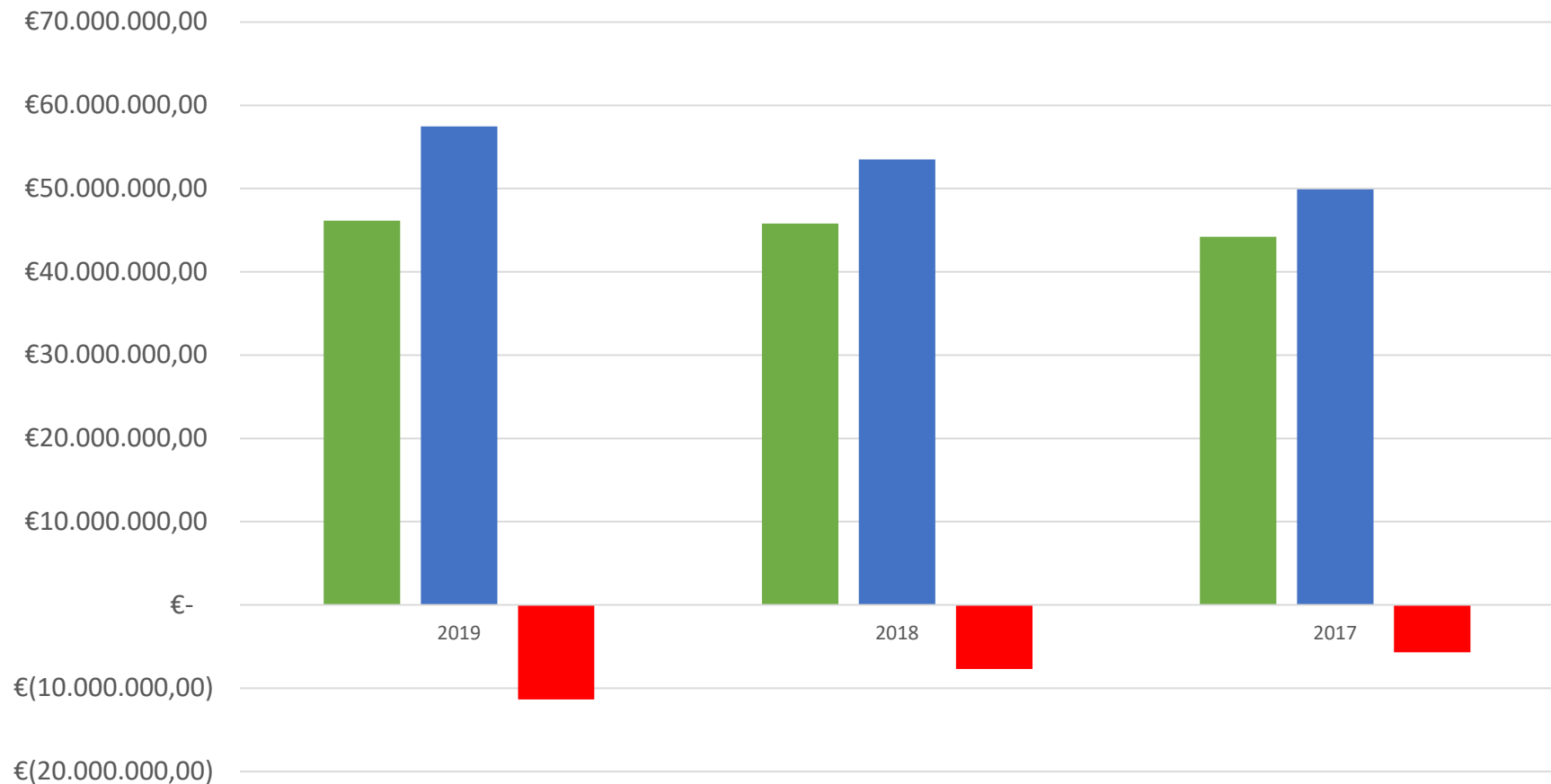
- › Liquide middelen
- › € 33 mio → liquiditeitsratio ok

› Resultatenrekening

- › Negatief resultaat - € 9,5 mio in 2019
 - › o.a. afschrijvingen € 20,5 mio

- › Negatief resultaat uit gewone bedrijfsvoering
 - › Periodieke opbrengsten < periodieke kosten
 - › Graadmeter voor de structurele financiële gezondheid: te bewaken

Resultaat gewone bedrijfsvoering



- Recurrente (periodieke) opbrengsten
- Recurrente (periodieke) kosten
- Resultaat uit gewone bedrijfsvoering



Onze bewoners

Samenwerken aan een aangenaam woonklimaat

Samenwerken aan een beter woonklimaat

- › 8 wijkmonitoren (sociaal assistenten)
- › Zitmomenten in de wijk
 - › 570 bezoeken in 2019
- › Opvolging van meer dan 2.000 meldingen ivm sociale zaken, overlast, conflicten, technische problemen, domiciliefraude ...
- › Geijkte overlastprocedure met Gentse SHM en CAW
- › Inzet op verzoeningszittingen:
 - › 56 opgestart in 2019
 - › 26 leidden tot verzoening of regeling

Samenwerken aan een beter woonklimaat

- › Aanpak sluikestort i.s.m. IVAGO
- › Controle foutgeparkeerde wagens en opruimacties zwerffietsen
- › Toename controles onderhoud tuinen en opvolging d.m.v. meldingskaarten



Acties met, voor en door bewoners

- › Samenwerking sociale partners:
 - › Dag van de burens
 - › Koffiemomenten
 - › ...
- › Ondersteuning bewonersgroepen
- › Activering vrijwilligers



Flatwachters zijn succes

- › 2016: Nieuw Gent
- › 2018: Watersportbaan
- › 2019: Rabot (Aloïis Joosstraat + Cornelis Sneyssonestraat)

- › Wat?
 - › Controle gemeenschappelijke delen
 - › Melden problemen, sluikstort ...
 - › Acties op maat gebouw uitwerken
 - › Aanspreken bewoners die voor overlast of onveilige situaties zorgen
 - › Luisterend oor en doorverwijzende functie



Specifieke doelgroepen

- › Samenwerkingsprotocol OCMW
 - › Versnelde toewijzen 2019:
 - › 30 personen via het protocol daklozen
 - › 3 personen via het protocol begeleid zelfstandig wonen
 - › 3 personen via het protocol geestelijke gezondheidsproblematiek

- › Verderzetting proefproject TANGO met PAKT ikv begeleiding bewoners met psychische problemen



Klantgericht werken

Heldere communicatie voorop

Rondetafelgesprekken met bewoners

- › Klankbordgroep met 25-tal bewoners
- › Zes thema's:
 1. Herstellingen in de woning of gebouw.
 2. Onderhoud gemeenschappelijke delen
 3. Onderhoud woning
 4. Sluikvuil en problemen in de buurt
 5. Dienstverlening
 6. Participatie
- › Samen met bewoners actief en creatief nadenken over initiatieven om onze werking en dienstverlening te verbeteren
- › Verderzetting via een Bewonersraad vanaf 2020



Klare taal voor heldere communicatie

- › Verdere professionalisering communicatie: opleidingen personeel klare taal en klantvriendelijk communiceren
- › Inzet op tijdige communicatie met middenveld
- › Extra aandacht voor communicatie nieuw KSH2020



2014

316 klachten
183 gegrond



2015

189 klachten
96 gegrond



2016

145 klachten
64 gegrond



2017

184 klachten
133 gegrond



2018

166 klachten
98 gegrond



2019

140 klachten
70 gegrond



Klachten 2019

› Waarover gaan klachten?

1. Technische staat van de woning of gemene delen
2. Afrekening
3. Burenoverlast
4. Herstelfacturen
5. De manier waarop Woningent (kandidaat-) huurders informeert



WoninGent in 2019

Algemene realisaties

- › Verder investeren in digitalisering
 - › Optimalisatie nieuw IWMS Planon
 - › Uitbreiding aantal mobiele apps (conditiemetingen, plaatsbeschrijvingen ...)
 - › Automatisering werkorders voor alle ploegen
 - › Inzetten op e-mail als communicatiekanaal met bewoners
- › Start uitwerking duurzaamheidsplan 2050
- › Integratie net-WoninGent bij bewonerswerking
- › Naar meer lokale verankering bewonerswerking
- › Intern waardentraject: WoninGent = HOME

GLOBO

- › = periodieke audit door Wonen Vlaanderen – Toezicht
- › Bepaalt het regime ('zwaarte') van toezicht waaraan de SHM wordt onderworpen
- › Onderzochte werkingsdomeinen :
 - › Interne controle
 - › Financiële gezondheid
 - › Administratief beheer
 - › Overheidsopdrachten
 - › Inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen
 - › Huurprijsberekening en huurlasten
 - › Inschrijvingen en toewijzingen sociale koopwoningen
- › Goed resultaat GLOBO 2019: basistoezicht voor alle domeinen met uitzondering van financiële gezondheid (= verhoogd toezicht)



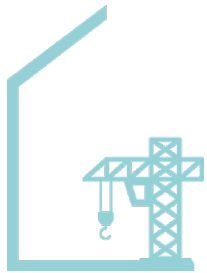
Bouwen aan kwaliteitsvolle woningen



Projecten 2019

Naar meer kwaliteitsvolle sociale
woningen

Renovaties en vervangingsbouw



247 WE

Ca. 36,2 miljoen euro

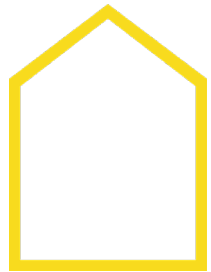


788 WE

Ca. 120 miljoen euro

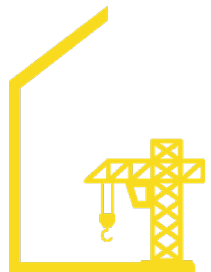


Nieuwbouw



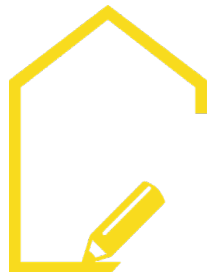
111 WE

ca. 14,5 miljoen euro



22 WE

ca. 2,9 miljoen euro



235 WE

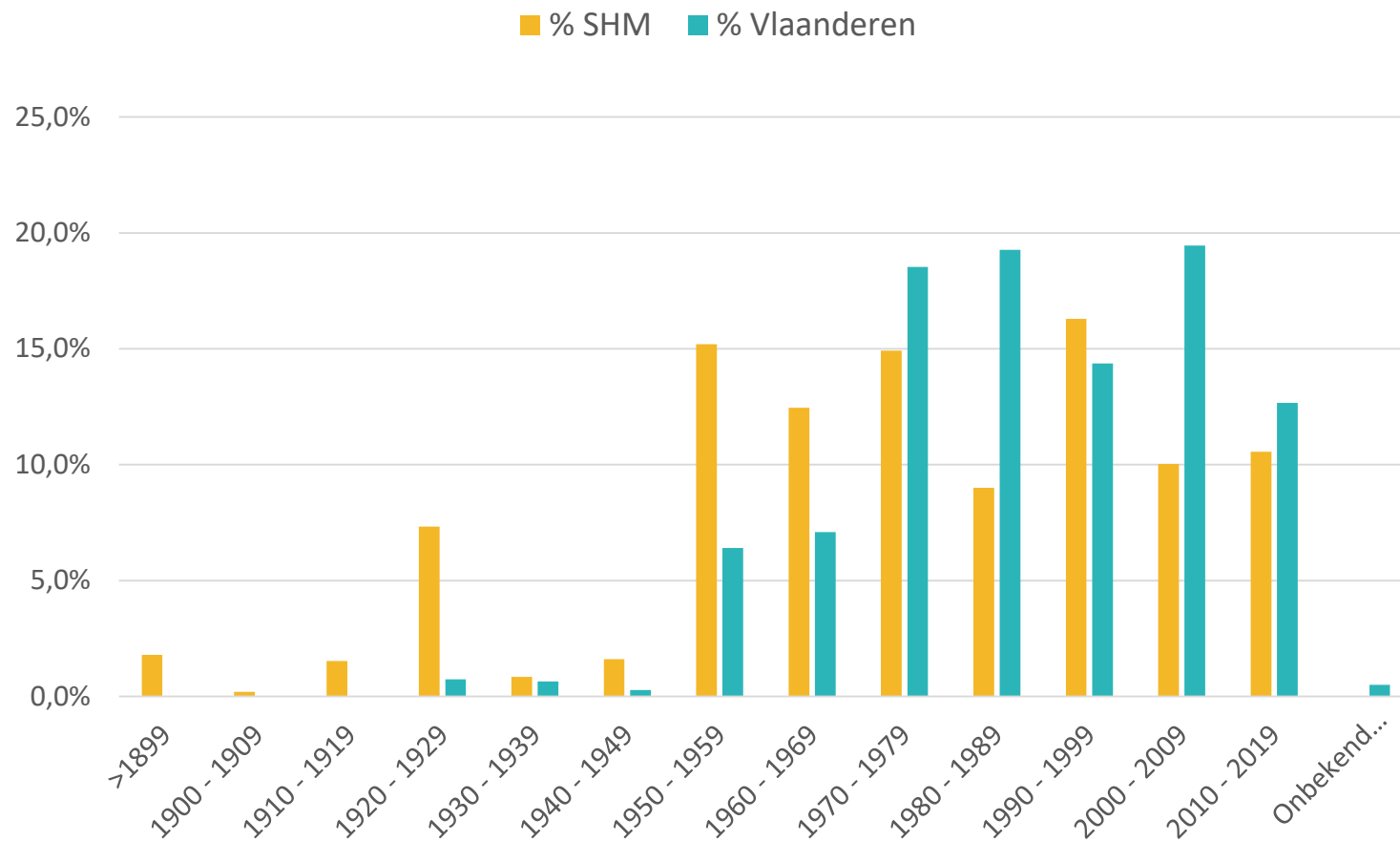
ca. 37 miljoen euro



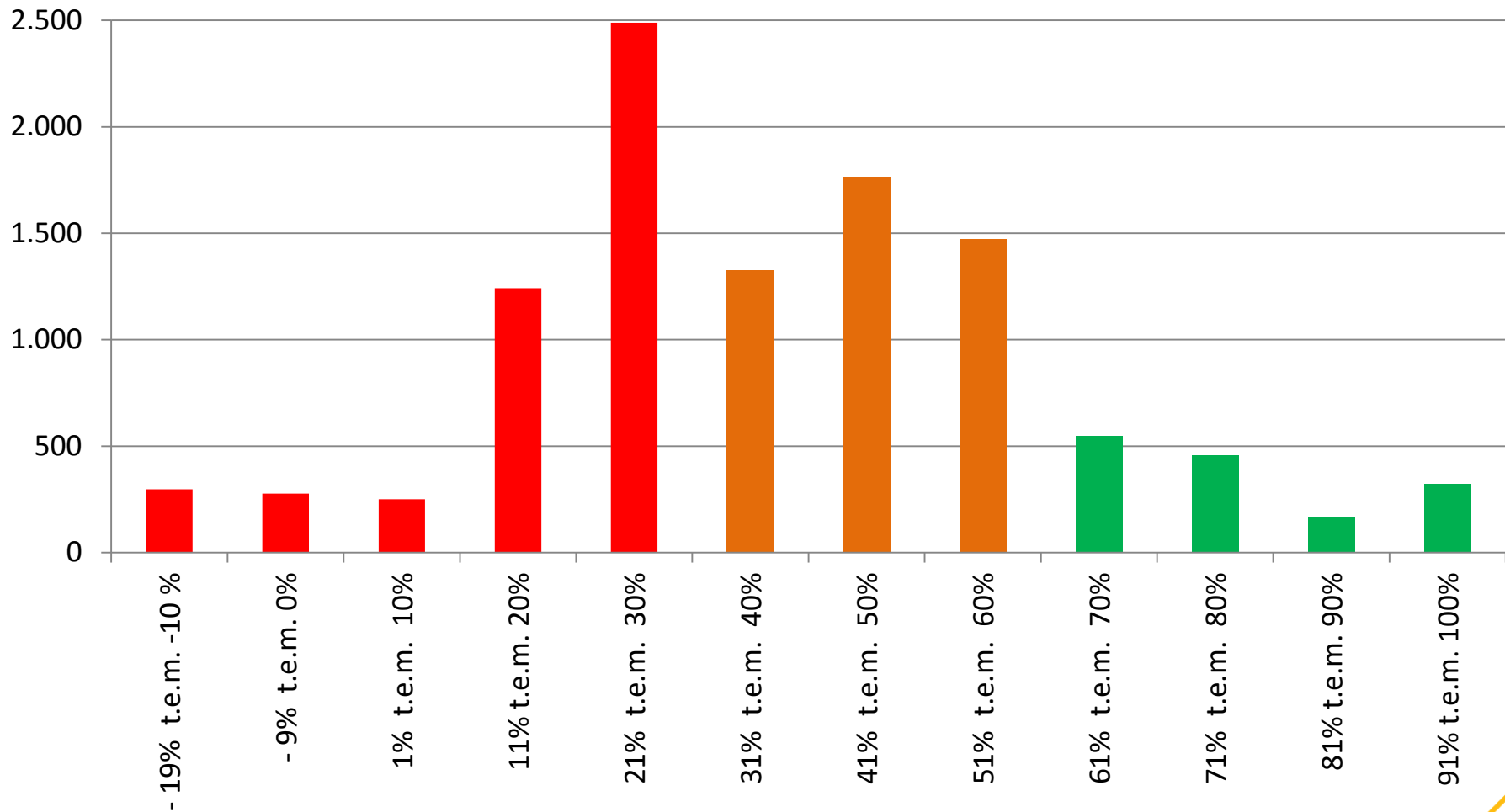


Aanpak verouderd patrimonium

Ouderdom patrimonium Woningent



Conditiemeting patrimonium 2018



Grote renovatienood met gevolgen

- › Sint-Bernadettewijk
 - › VRT oktober 2018
 - › rechtszaak ongeschiktheden 2019
- › Nieuw Gent
 - › Milenka: grootschalige controleactie april 2019



2019: overgangsjaar

› 2-sporenbeleid als antwoord op problematiek woonkwaliteit:





Spoor 1 : Doelgericht programma's

Kwaliteitsverbetering patrimonium

Programma woonkwaliteit: kwaliteitsnorm

515

WE aan de norm aangepast



710

WE aan de norm aangepast



440

WE aan de norm aangepast



273

WE aan de norm aangepast



293

WE aan de norm aangepast



Totaal:

2.231 WE

› 2019: Optimalisatie kwaliteitsnorm

- › Verfijnen richtlijnen
- › Upgrade norm vb. mechanische ventilatie, afmetingen keukens, aantal stopcontacten



Programma's (brand)veiligheid

Brandveiligheid:

- › Taskforce brandveiligheid i.s.m. Brandweerzone centrum
- › Maandelijkse controle gemeenschappelijke delen
- › Start plaatsing adresseerbare brandmeldcentrales
- › Plaatsen brandwerende voordeuren in appartementen
- › Sensibilisering bewoners

Veiligheid

- › Plan van aanpak tegen CO
- › Aanpak resterende loden leidingen



Programma's duurzaamheid



› Energiebesparende ingrepen i.k.v. ERP 2020

- › Plaatsen centrale verwarming
- › Plaatsen dubbel glas
- › Extra dakisolatie





Spoor 2: investerings- meerjarenplan 2020-2030

Kwaliteitsverbetering patrimonium





4. IMJP

Ambitieuus investeringsmeerjarenplan





5. Klachtenbeleid

Een nieuwe, performante aanpak

Klachtenproblematiek – Onduidelijke 1^{ste}-lijn

- › Bij problemen moet er eerst een melding gebeuren (geen klacht)
- › Geen adequate opvolging of ontevredenheid → 1^{ste} lijnsklacht
 - › Moet bij Woningent
- › Ontevredenheid over opvolging 1^{ste} lijnsklacht → 2^{de} lijnsklacht
 - › In principe Vlaamse Ombudsdienst
 - › Kan ook bij Gentse Ombudsdienst (precair afspraak wegens geen stadsdienst/vennootschap)

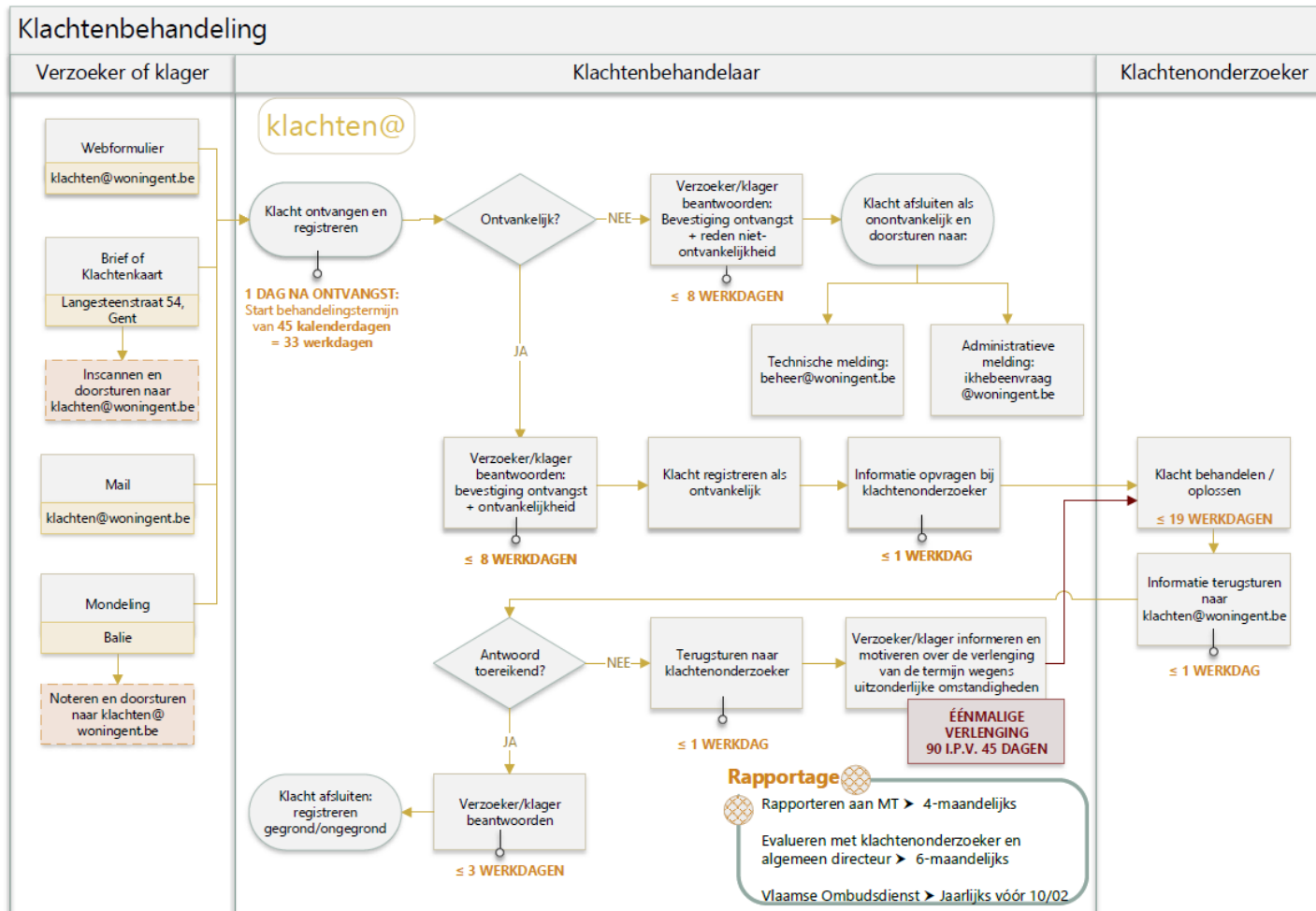
Klachten - pijnpunten

- › Meldingen en 1^{ste}-lijnsklachten liepen bij Woningent doorheen door zelfde aanmeldingsdienst en zelfde personen (kant bewonerswerking)
- › Klachten rond gebouwenwerking (meldingen defecte apparaten, schade aan gebouwen ...) moeilijk op te volgen door bewonerswerking → klachten verdwalen of verdampen soms
- › Bij gebrek aan 1^{ste}-lijnsopvolging snelle overstap naar 2^{de} lijn bij ombudsvrouw

Oplossing: performanter klachtenbeleid

- › Centralisering en professionalisering klachtenopvolging
- › Nieuwe klachtenprocedure
- › Duidelijk onderscheid tussen melding en klacht
- › Klacht indienen: eenvoudig en laagdrempelig
 - › Online klachtenformulier op de website
 - › E-mailadres: klachten@woningent.be
 - › Gedrukt klachtenformulier
- › Op terrein: betere samenwerking met ombudsvrouw (2^{de} lijn)
- › Klachtenanalyse met oog op verbetering dienstverlening en aanpassing beleid

Klachtenprocedure



Eenvoudige klachtenformulieren

Een klacht indienen

Naam* Voornaam*

Straat* Huisnummer* Bus

Postcode* Gemeente*

E-mailadres*

Telefoonnummer

Ik heb een klacht over:*
Maak een keuze

Wat is je klacht?

Documenten
 Geen bestand gekozen

Slechts één bestand.
256 MB limit.
Allowed types: txt, rtf, pdf, doc, docx, odt, ppt, pptx, odp, xls, xlsx, ods.



Klachtenformulier Woningent

Mijn gegevens:

Naam en voornaam:	<input type="text"/>
Adres:	<input type="text"/>
E-mailadres:	<input type="text"/>
Telefoonnummer:	<input type="text"/>

Ik heb een klacht over (kruis aan waarover je klacht gaat):

- onderhoud en herstellingen aan mijn woning en gebouw.
- de behandeling van mijn huurdersdossier.
- de behandeling van mijn vraag over de afrekeningen.
- de behandeling van mijn betwisting van een factuur.
- de opvolging van een overlastdossier.
- de berekening van mijn huurprijs.
- de manier waarop ~~WoopGeek~~ mij informeert.
- het onthaal en klantvriendelijkheid (balies) van ~~WoopGeek~~.
- andere zaken.

Omschrijving van mijn klacht:

Eerste resultaten sinds 30/03

- › Aantal
 - › Opgelost 60
 - › Onontvankelijk: 6
 - › Ontvankelijk: 54
 - › Gegrond: 29
 - › Ongegrond: 22
 - › Gedeeltelijk gegrond: 3
 - › In behandeling: 24
- › Groot deel klachten via de Gentse Ombudsdienst.
- › Wat na de klacht? Formuleren van aanbevelingen op basis van de info die verworven wordt bij de klachten
- › Klachten als knipperlichten binnen Woningent. Gebruiken om de pijnpunten in de werking naar boven brengen





6. Krachtlijnen beleid 2020-2025

Naar een nieuwe toekomst

Krachtlijnen beleid 2020-2025

› **Kwaliteitsverbetering patrimonium** via:

- › Investeringsmeerjarenplanning 2020-2030
 - › Renovatie of vervanging verouderd en uitgeleefd patrimonium
 - › Groei van het aantal sociale woningen door nieuwbouw
- › Doelgerichte programma's rond veiligheids- en gezondheidsaspecten
- › ERP 2020
- › Samenwerking en focus
 - › Focus op kerntaken SHM
 - › Samenwerking met partners ikv capaciteitsverhoging
- › Sociaal begeleidingsplan, diversificatie verhuismethodieken

Krachtlijnen beleid 2020-2025

- › Aandacht voor **leefbare gebouwencomplexen in leefbare woonomgeving**
 - › Naar herbergzamere wooncomplexen met oog voor een mix aan typologieën (toegangen voor maximaal 25 woningen)
 - › Aandacht voor leefbaarheid directe omgeving ism Stad Gent
 - › Flatwachters
 - › Levenslang wonen in de wijk

- › **Duurzaamheid** als leidraad
 - › Duurzaamheid als belangrijk criterium bij keuze aanpak gebouwen
 - › Inzetten op bewezen technieken, geen pioniersrol
 - › Actieplan duurzaamheidsdoelstellingen 2050

Krachtlijnen beleid 2020-2025

› Een **goede financiële huisvader**

- › Opstellen investeringsmeerjarenplanning
- › Bouwen en renoveren én deelrenovaties binnen FS3
- › Zoeken naar extra financiering
- › Daadkrachtig opvolgen huurachterstal

› **Leegstand beperken**, maar **onvermijdelijk**:

- › Structurele leegstand ikv renovatiebeweging
- › Streven naar optimale frictieleegstand van goede kwaliteit als buffer bij herhuisvestingen

Krachtlijnen beleid 2020-2025

- › Een **mensgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening**
 - › Focus op kwaliteit patrimonium, correctie dienstverlening naar huurders, ondersteuning huurders en kandidaten volgens KSH
 - › Mensgericht verhuizen
 - › Samenwerkingsprotocollen OCMW
 - › Doorverwijzen en samenwerkingsverbanden met sociale partners
 - › Aandacht voor diversiteit (nieuw uit te bouwen)

- › **Transparantie over herstellingen en klachten**
 - › Nieuw klachtenbeleid
 - › Inzet op duidelijke communicatie

Krachtlijnen beleid 2020-2025

- › **Versterkend samenwerken** met bewoners
 - › Verderzetten en versterken huurdersraad
 - › Opzetten adviesraad stakeholders

- › Aandacht voor **rechten én plichten**
 - › Bestrijden fraude en overlast

- › **Een constructieve samenwerking met Stad Gent**
 - › Transparante communicatie
 - › Jaarlijkse rapportering aan gemeenteraad
 - › Samenwerking voor schaalvoordelen en efficiëntiewinsten
 - › Samenwerken aan sociaal woonbeleid van de stad
 - › Afsluiten samenwerkingsovereenkomst

Krachtlijnen beleid 2020-2025

- › Open organisatie met gedragen waarden
 - › Verruimen digitale communicatie
 - › Proactieve communicatie rond positieve aspecten van sociale wonen
 - › Bedrijfscultuur gebaseerd op HOME-waarden
 - › Houvast, Ondersteunend, Mensgericht, Engagement
 - › Verdere uitbouw software systemen specifiek voor sociaal wonen
 - › Nieuw kantoor op Nieuw Gent ter vervanging van 4 kantoren

 **Verdere uitwerking door diensten in actieplannen**



